INSTITUT
DE TOURISME
ET D'HÔTELLERIE
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
20092010

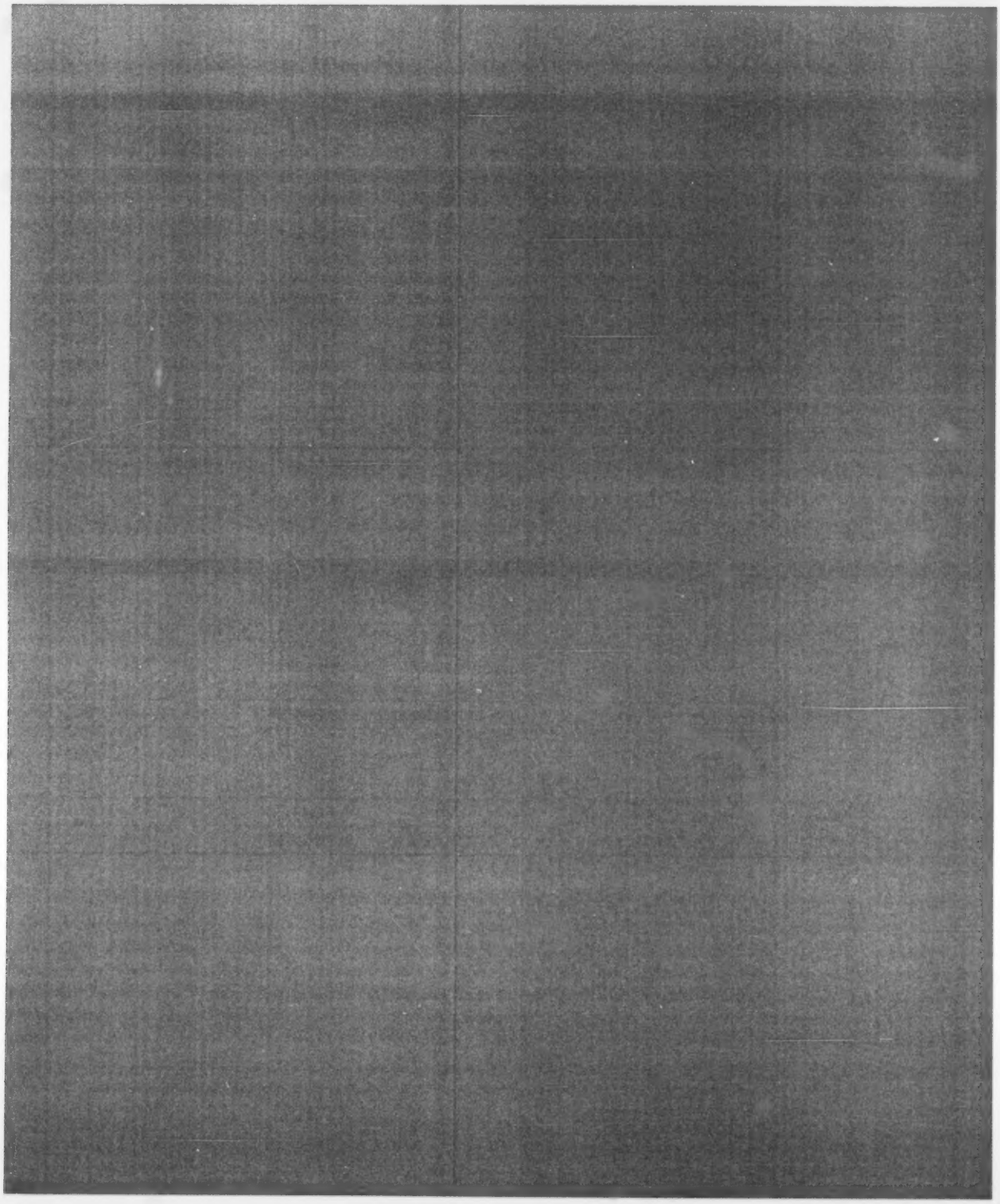


TABLE DES MATIÈRES

LETTRE À LA MINISTRE	**2**
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	**3**
DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES DE LA DIRECTION DE L'INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC	**4**
RAPPORT DE VALIDATION DU COMITÉ DE VÉRIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES	**5**
CONSEIL D'ADMINISTRATION	**6**
ORGANIGRAMME	**8**
RESSOURCES HUMAINES	**10**
INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC	**11**
Le contexte particulier et les caractéristiques de l'Institut	11
La mission	12
La vision	12
RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	**13**
Plaintes	13
RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE L'INSTITUT	**14**
Orientation I Développer une offre de formation pertinente, distinctive et novatrice à l'intention des clientèles de l'Institut	**14**
Orientation II Susciter l'innovation et le développement de nouveaux savoirs dans le domaine de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme	**27**
Orientation III Élaborer et mettre en œuvre de nouvelles pratiques organisationnelles et financières, en appui au développement des produits et services offerts	**38**
APPLICATION DES LOIS ET DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES	**46**
Politique linguistique	46
Protection des renseignements personnels	46
Sécurité de l'information	46
Accès à l'égalité pour les membres des groupes cibles et les personnes handicapées	47
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	47
Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. D-8.1.1)	47
Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques	50
Politique de financement des services publics	50
ANNEXES	**51**
1. Lois et règlements administrés par l'ITHQ	51
2. Fondation de l'ITHQ	51
3. Liste des tableaux	51
ANNÉE FINANCIÈRE 2009-2010	**59**
Rapport de la direction	59
Rapport du vérificateur	60
États financiers	61
Produits et charges	61
Évolution des actifs nets	62
Bilan	63
Flux de trésorerie	64
Notes complémentaires	65

LETTRE À LA MINISTRE

Le 15 octobre 2010

Madame Line Beauchamp
Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et au chapitre II de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2010.

Ce rapport fait état des orientations et des objectifs du plan stratégique 2006-2011, et présente les résultats obtenus pour chacun d'entre eux ainsi que les états financiers pour l'exercice 2009-2010.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président du conseil d'administration,

Robert Gagnon

La directrice générale,

Lucille Daoust

Mot de la directrice générale

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec est un organisme unique au sein de l'Administration publique. Soumis aux orientations et réglementations gouvernementales, il doit néanmoins accomplir sa mission éducative en plus de générer des revenus autonomes afin de contribuer aux efforts financiers demandés aux organismes non budgétaires. Or, le défi grandissant de l'organisation réside en une gestion étroite des ressources dans un contexte de resserrement des dépenses et des effectifs. Cette situation ne doit pas pour autant freiner le développement et le potentiel de cet établissement hautement spécialisé, et l'empêcher de réaliser ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive.

C'est dans cette optique que des projets d'envergure ont vu le jour au cours de l'exercice 2009-2010. Notons par exemple le démarrage du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale à l'automne 2010, la mise en œuvre du projet La santé au menu, en collaboration avec ses partenaires universitaires et de l'industrie, ainsi que l'entente de collaboration de cinq ans avec le Lausanne Hospitality Research Center, en vue de la réalisation de projets de recherche communs. D'ailleurs, ses programmes universitaires et ses projets de recherche ont permis à l'Institut d'être admis en 2010 au sein de l'organisation mondialement reconnue The Leading Hotel Schools of the World, accroissant ainsi son positionnement et sa reconnaissance sur l'échiquier mondial.

Au cœur des préoccupations de l'Institut se trouve la réussite scolaire. C'est ainsi qu'une grande variété d'initiatives a été réalisée pour maintenir et créer un climat d'apprentissage favorable à la réussite de l'élève. Des efforts ont également été consentis auprès des élèves afin d'encourager leur dépassement personnel et professionnel ainsi que leur implication étudiante dans des activités sociocommunautaires.

Parallèlement aux négociations de la convention collective des enseignants, l'Institut s'est engagé dans une démarche de planification de la main-d'œuvre (PMO) dont le plan de relève est prévu pour l'automne 2010. Au même titre que l'ensemble des ministères et organismes publics, l'ITHQ doit composer avec la réglementation touchant le remplacement de son effectif à la suite des nombreux départs à la retraite. Ainsi, plusieurs postes stratégiques pour l'organisation ont été consolidés et ont fait l'objet de tutorat au cours de l'exercice. Le PMO a également permis de constituer un bassin de candidats en vue de besoins futurs, en termes de cadres et de professionnels.

Grâce au soutien de la Fondation de l'ITHQ, l'Institut a pu achever la rénovation des 42 chambres de son hôtel et poursuivre les travaux de requalification amorcés au cours des dernières années.

En appui aux priorités gouvernementales en matière de gouvernance et de gestion des risques, de vérification interne et de développement durable, le conseil d'administration s'est doté, le 1er mai 2010, d'une politique de gouvernance des administrateurs et a mis sur pied un comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines. De plus, le mandat du comité de vérification a été modifié afin d'y inclure la gestion des risques.

En ce qui a trait au développement durable, un comité de suivi et de mise en œuvre, composé de représentants de toutes les unités et soutenu par la direction générale, assure le suivi du plan d'action. En septembre 2009, l'ITHQ obtenait de RECYC-QUÉBEC un certificat de reconnaissance attestant de ses efforts en matière de gestion des matières résiduelles.

Cette année encore, je remercie tous les employés de l'Institut pour leur dévouement et leur précieuse contribution à l'atteinte des objectifs organisationnels et gouvernementaux. Sans leur engagement et leur conviction relativement au potentiel important de l'Institut, tous ces projets n'auraient pu être réalisés.

Lucille Daoust

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES DE LA DIRECTION DE L'INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC

Les résultats et les renseignements contenus dans ce rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du comité de direction de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, la vision et les orientations stratégiques de l'Institut. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats comparatifs qui s'y rapportent.

Les soussignés, membres du comité de direction, ont approuvé le présent rapport annuel de gestion. Selon leur jugement et appréciation, l'information qui y est fournie est exacte et fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait le 30 juin 2010.

Les membres du comité de direction,

Lucille Daoust
Directrice générale

Paul Caccia
Directeur des communications et des relations publiques et internationales

Gaëtan DesRosiers
Directeur exécutif et directeur des services administratifs, techniques et du contrôle de la qualité

Bernard Aurouze
Directeur du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration

Gaétane Beauchamp
Secrétaire générale

Clifford Boyd
Directeur par intérim de l'École de l'Institut

Louise Cartier
Coordonnatrice de la planification et du développement

Danielle Leclerc
Directrice des ressources humaines

Marie-Claude Simard
Directrice de l'Hôtel de l'Institut

Montréal, le 15 octobre 2010

RAPPORT DE VALIDATION DU COMITÉ DE VÉRIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES

Monsieur Robert Gagnon
Président du conseil d'administration
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Montréal

Monsieur le Président,

Nous avons examiné les états financiers de l'exercice terminé le 30 juin 2010, vérifiés par le Vérificateur général du Québec et se trouvant inclus dans le présent rapport annuel de gestion. Il incombe à la direction de l'Institut d'assurer l'exactitude et l'intégralité de ces renseignements et de procéder à leur publication.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information financière en nous basant sur l'examen que nous avons effectué à partir des renseignements fournis par la direction et des travaux réalisés par le Vérificateur général du Québec.

Au cours de l'examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans les états financiers pour l'exercice terminé le 30 juin 2010 n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le comité de vérification et de gestion des risques,

Johanne Blanchard, CA
Présidente

André Saucier, CGA
Membre

Gisèle Poirier, CGA
Membre

Montréal, le 15 octobre 2010

Conseil d'administration

Conformément à l'article 5 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, ce dernier est administré par un conseil d'administration composé d'au plus 11 membres nommés par le gouvernement sur la recommandation de la ministre titulaire de l'Institut. Ses membres sont issus de l'industrie touristique, du milieu de l'éducation et du monde des affaires.

Monsieur Robert Gagnon
Président du conseil d'administration
Directeur général
SOLIRO inc. - North Hatley

Madame Johanne Blanchard, CA
Vice-présidente du conseil d'administration
Directrice des finances
Hôtel Omni Mont-Royal - Montréal

Monsieur Alain April*
Directeur général
Hôtel Château Bonne Entente - Québec
Hôtel Le Georgesville - St-Georges-de-Beauce

Madame Louise Beauchamp
Directrice
Planification et communications du marketing
Via Rail Canada inc. - Montréal

Madame Denise Cornellier*
Présidente-directrice générale
Cornellier Traiteur - Montréal

Madame Lucille Daoust
Directrice générale
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec - Montréal

Monsieur Benoit Deshaies*
Vice-président Ventes, marketing et communications
Tours Mont-Royal - Montréal

Madame Claudette Dumas-Bergen
Présidente
Dumas Bergen inc. - Montréal

Madame Paloma Fernandez*
Directrice générale
Hôtel Le Germain - Montréal

Madame Céline Rousseau
Présidente
Groupe Compass Québec ltée - LaSalle

Un poste vacant depuis mars 2009

M^me^ Gaétane Beauchamp, secrétaire générale de l'Institut, est secrétaire du conseil d'administration depuis septembre 2005.

*Diplômés de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le Comité de vérification et de gestion des risques – dont le principal rôle est d'assister le conseil d'administration dans l'exercice de ses responsabilités quant à la surveillance du processus d'information financière – est présidé par M^me^ Johanne Blanchard, CA, directrice des finances à l'Hôtel Omni Mont-Royal. Le comité compte également deux autres membres, soit M^me^ Gisèle Poirier, CGA, et M. André Saucier, CGA, directeur exécutif des opérations et des finances au Palais des congrès de Montréal.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les administrateurs de l'Institut sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes et les règles du *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Institut*. Depuis juin 2005, les membres du Comité de vérification et de gestion des risques, autres que les administrateurs, y sont également assujettis. Au cours de l'année 2009-2010, l'Institut n'a été saisi d'aucune allégation de manquement aux dispositions de ce code.

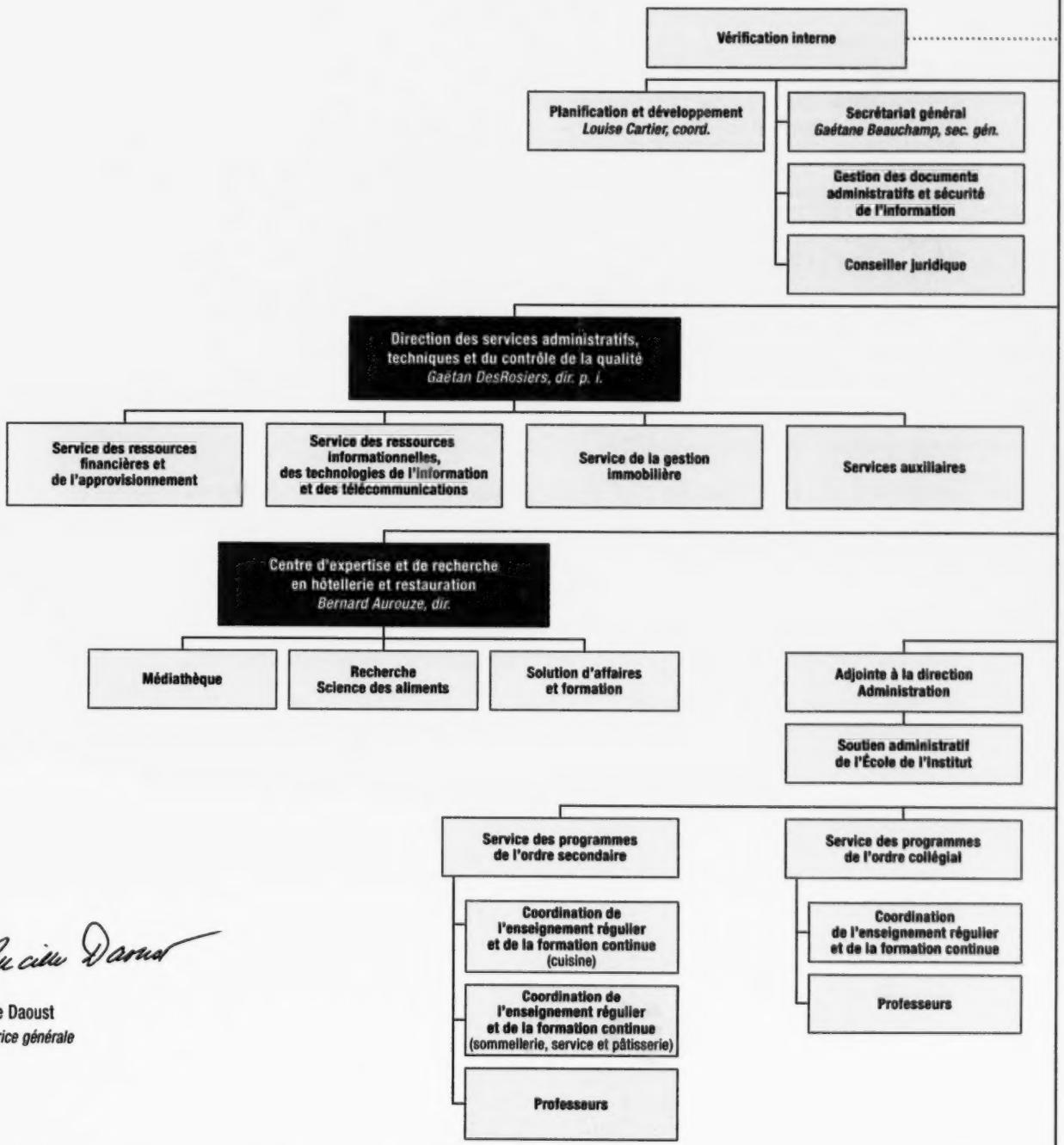
De plus, sur une base volontaire, le conseil d'administration s'est doté d'une politique de gouvernance – entrée en vigueur le 1^er^ mai 2010 – grâce à laquelle un comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines a été créé.

COMITÉ DE GOUVERNANCE, D'ÉTHIQUE ET DE RESSOURCES HUMAINES

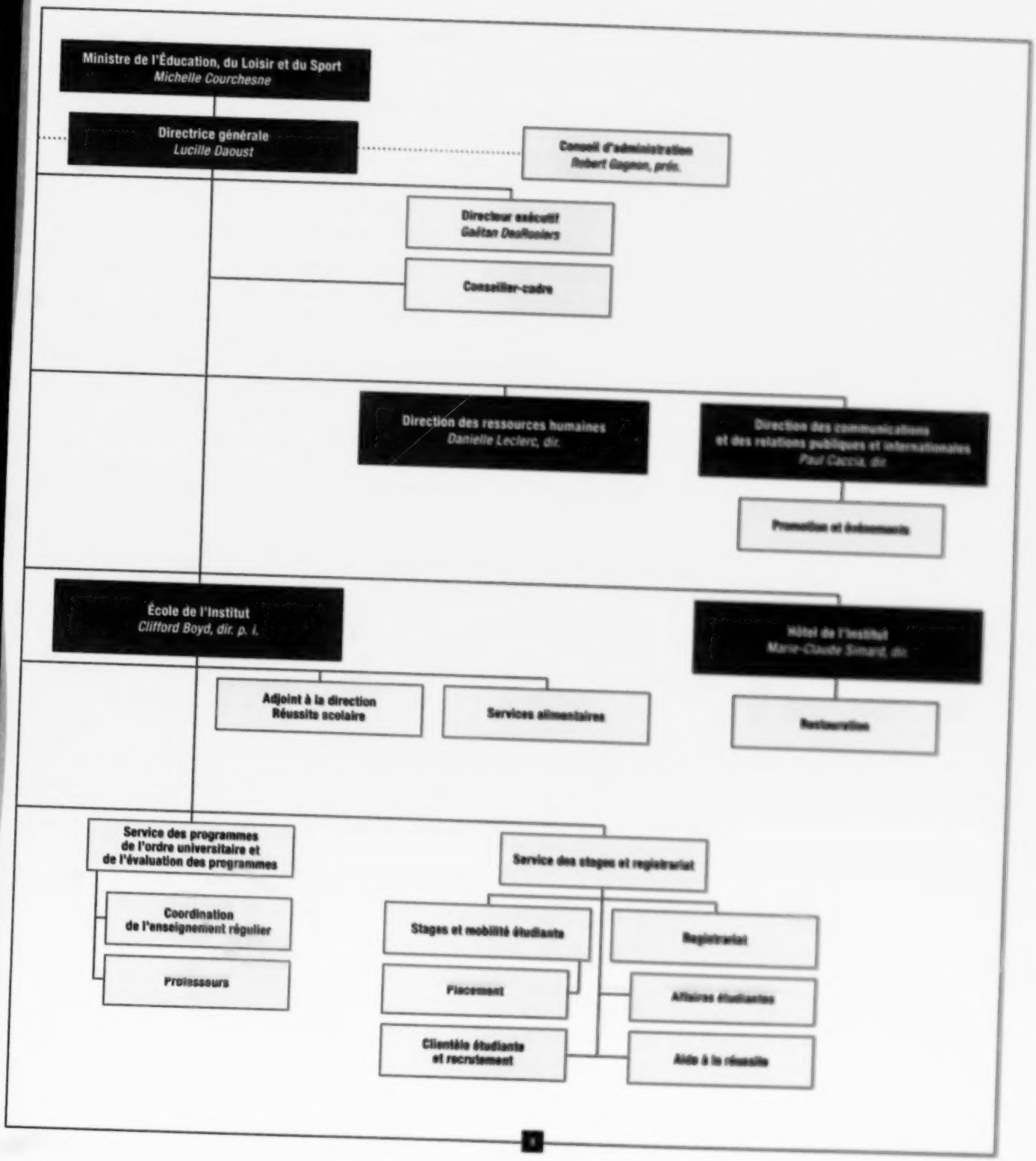
Ce comité est constitué de trois membres du conseil d'administration : son président, M. Benoit Deshaies, ainsi que M^mes^ Louise Beauchamp et Céline Rousseau.

En conformité avec la réglementation à laquelle est assujetti l'Institut, le principal rôle du comité est de recommander au conseil d'administration des principes, des règles et des pratiques favorisant une gestion qui répond à des critères rigoureux de transparence, d'équité et de responsabilité.

ORGANIGRAMME au 30 juin 2010



Lucille Daoust
Directrice générale


Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Michelle Courchesne
Directrice générale
Lucille Daoust
Conseil d'administration
Robert Gagnon, prés.
Directeur exécutif
Gaëtan Desfossés
Conseiller-cadre
Direction des ressources humaines
Danielle Leclerc, dir.
Direction des communications
et des relations publiques et internationales
Paul Caccia, dir.
Promotion et événements
École de l'Institut
Clifford Boyd, dir. p. i.
Hôtel de l'Institut
Marie-Claude Simard, dir.
Adjoint à la direction
Réussite scolaire
Services alimentaires
Restauration
Service des programmes
de l'ordre universitaire et
de l'évaluation des programmes
Coordination
de l'enseignement régulier
Professeurs
Service des stages et registrariat
Stages et mobilité étudiante
Placement
Clientèle étudiante
et recrutement
Registrariat
Affaires étudiantes
Aide à la réussite

RESSOURCES HUMAINES

Effectif

Les particularités de l'Institut quant à son effectif sont les suivantes :

- 80 % de son personnel, incluant une majorité de professeurs, est dédié aux activités pédagogiques;
- 52 % possède un statut d'occasionnel;
- La moyenne d'âge des employés est de 47 ans;
- Les hommes et les femmes sont représentés également.

La plupart des employés sont répartis dans de petites équipes spécialisées, de manière à rendre compte de l'ensemble des mandats et des activités particulières de l'ITHQ.

Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et embauche

En préparation des nombreux départs à la retraite à venir, l'Institut s'est engagé dans une première démarche de planification de la main-d'œuvre (PMO) ayant mis en lumière d'autres vulnérabilités organisationnelles associées aux emplois et aux individus. La PMO était préalable au plan de relève maintenant amorcé. En continuité avec le précédent exercice, l'intégration d'une relève de cadres et de professionnels à l'École de l'Institut a permis de consolider l'équipe administrative grâce aux actions suivantes :

- Nomination de quatre chefs de service aux programmes, dans les trois ordres d'enseignement;
- Embauche de trois professionnels.

Le recrutement de nouveaux professeurs a exigé de l'École de l'Institut qu'elle donne des ateliers d'introduction à la pédagogie aux enseignants comptant moins de quatre années d'expérience. Une trentaine de professeurs ont par ailleurs bénéficié d'ateliers de formation et de coaching individualisé, tout au long de l'année.

Développement de l'expertise professionnelle et culture d'éthique

La direction de l'École a accompagné étroitement ses nouvelles recrues pour leur permettre de s'approprier leurs nouveaux mandats. Avec la complicité des conseillers en gestion des ressources humaines, cette nouvelle équipe a appris à exercer ses droits et responsabilités dans le respect des règles et des valeurs qui régissent l'Institut, et qui s'inscrivent dans le cadre d'un organisme public gouvernemental.

Restructuration à l'interne

La restructuration de la Direction des services administratifs, techniques et du contrôle de la qualité a entraîné un nouveau partage des responsabilités entre les unités responsables des services auxiliaires et de la gestion immobilière. De plus, deux postes de chef de service ont été comblés, soit celui des Ressources informationnelles, des technologies de l'information et des télécommunications, et celui de la Gestion immobilière.

Santé des personnes au travail

La pandémie de grippe A (H1N1) a figuré en tête des priorités de l'Institut et plusieurs actions ont été menées afin :

- de sensibiliser le personnel à la prévention;
- d'instaurer des mesures d'hygiène permettant de limiter la transmission de virus;
- d'informer les gestionnaires des dispositions à prendre en présence de cas dans leur unité.

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC

LE CONTEXTE PARTICULIER ET LES CARACTÉRISTIQUES DE L'INSTITUT

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a été fondé en 1968 à la demande de l'industrie. En 1988, une loi transforme l'Institut en société d'État et le place sous la responsabilité directe du ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Mandataire de l'État par sa loi constitutive, l'Institut doit accomplir sa mission éducative et exploiter son volet commercial tout en étant soumis aux orientations et à la réglementation gouvernementales auxquelles sont assujettis les ministères et organismes publics.

L'Institut est administré par un conseil d'administration dont tous les membres sont nommés par le gouvernement du Québec et au sein duquel sa directrice générale détient un siège. Son personnel est régi par la Loi sur la fonction publique.

L'Institut est le seul établissement panquébécois à offrir à la fois des programmes d'enseignement secondaire, collégial et universitaire reliés à ses champs de compétences, et incluant des activités de perfectionnement et de recyclage. Il possède un hôtel commercial et d'application pédagogique de 42 chambres, 3 restaurants, 3 salles de réunions et de banquets ainsi qu'un centre d'expertise et de recherche, ce qui lui confère un statut unique au sein de l'Administration publique et du réseau de l'enseignement. De plus, en tant que propriétaire, l'Institut doit assumer l'entretien et la gestion d'un immeuble de 13 étages (21 000 m^2).

Organisme non budgétaire, ses crédits proviennent d'une subvention d'équilibre du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. L'Institut génère de plus des revenus autonomes représentant environ 20 % de son budget global, grâce à son volet commercial d'hébergement et de restauration ainsi qu'à ses initiatives en matière de formation et de recherche. Par ailleurs, l'ITHQ peut compter sur le soutien de sa fondation pour l'octroi de bourses à ses élèves et pour la réalisation de projets particuliers, telle la rénovation des chambres de l'Hôtel de l'Institut réalisée au cours du présent exercice.

LA MISSION

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines (L.R.Q., c. I-13.02). Il réalise ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive et a pour mission :

De former des ressources humaines spécialisées d'excellence et d'avant-garde afin de répondre aux besoins de l'industrie de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, et ce, par une approche pédagogique distinctive et de niveau supérieur.

LA VISION

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec… une institution d'envergure internationale!

À titre de chef de file dans son secteur d'intervention et compte tenu de sa volonté de poursuivre sa croissance, l'ITHQ s'oriente résolument vers une formation de calibre international. Les conditions permettant d'atteindre cette cible ont été clairement établies : une école qui se distingue tant par sa formule pédagogique que par la qualité de ses enseignants et le contenu de ses programmes. Viser l'excellence et l'avant-garde à l'échelle internationale est l'aboutissement logique de plus de 40 ans de développement d'une expertise de pointe et d'un vaste réseau de contacts ici et à l'étranger, ainsi que de soutien à l'industrie québécoise de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Cette vision, que l'Institut s'engage à faire sienne et à traduire en objectifs atteints, lui permettra d'attirer encore davantage de candidats de talent, conscients des défis de l'industrie et des plus motivés à y mener une carrière.

RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

L'Institut est assujetti à la réglementation du système éducationnel du Québec et son volet commercial est encadré par les lois et règlements en vigueur.

Par sa déclaration de services aux citoyens (DSC), l'Institut s'est notamment engagé à accueillir ses diverses clientèles de façon courtoise et diligente ainsi qu'à répondre à ses demandes de renseignements sur ses services et activités dans des délais connus et raisonnables. Ainsi, un appel est traité au plus tard dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception et une demande de renseignement écrite au plus tard dans un délai de dix jours ouvrables après sa réception.

Dans le but d'améliorer l'accessibilité à ses services, l'Institut évalue actuellement différentes avenues lui permettant de moderniser son système téléphonique.

PLAINTES

Cinq plaintes ont été reçues, soit trois écrites et deux verbales. Une seule se rapportait directement à la Déclaration de services aux citoyens. Elles ont été traitées à la satisfaction des plaignants dans un délai moyen de trois jours. Ces plaintes portaient sur :

- le stationnement;
- la présence d'élèves et d'employés fumeurs à la sortie de la station de métro jouxtant l'Institut;
- le remboursement d'une formation;
- un repas consommé à la salle à manger Paul-Émile-Lévesque;
- la qualité de l'accueil reçu par un visiteur.

RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE L'INSTITUT

ORIENTATION I

Développer une offre de formation pertinente, distinctive et novatrice à l'intention des clientèles de l'Institut.

1. PROJET ÉDUCATIF

OBJECTIF

Actualiser le projet éducatif 2005 et l'intégrer à la formation des élèves.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Date d'adoption du projet éducatif révisé	Mars 2009	n. a.	n. a.	Cible abandonnée La révision du projet éducatif sera réalisée lors de la planification stratégique 2011-2016, par souci d'efficience.	n. a.
Nombre de points d'ancrage du projet éducatif dans la formation des élèves	2 points d'ancrage annuels	Cible dépassée : 6 points d'ancrage	Cible dépassée : 7 points d'ancrage	Cible dépassée : 5 points d'ancrage	Cible dépassée : 6 points d'ancrage

Objectif du projet éducatif : « Maintenir et créer un climat d'apprentissage favorisant la réussite scolaire »

Des initiatives variées visant l'intégration des valeurs du projet éducatif dans la formation des élèves, ont été mises en œuvre. Les liens entre le projet éducatif, la réussite scolaire et les autres activités de l'ITHQ ont favorisé leur intégration à la planification stratégique 2011-2016. Plusieurs interventions reliées à la formation des élèves, découlant du projet éducatif et visant la réussite scolaire, se retrouvent ainsi dans les résultats afférents à d'autres objectifs stratégiques.

Persévérance de l'élève en vue de sa diplomation

Des actions de soutien et d'accompagnement ont été posées dans le but de favoriser ce facteur de réussite :

- Conception et diffusion de guides synthèses portant sur l'utilisation des banques de données en ligne du catalogue informatisé de la Médiathèque;
- Soutien aux élèves participant à divers concours professionnels afin d'encourager l'excellence et le dépassement personnel (Voir le tableau *Concours, prix et nominations 2009-2010*, en annexe);
- Rencontre de 110 parents d'élèves de première année au collégial, en septembre 2009 (sur 190 nouveaux élèves). Ce projet-pilote visait à renseigner parents et élèves sur les divers services et ressources offerts à l'Institut.

Technopédagogie

- À titre de projet-pilote, des tableaux blancs interactifs ont été installés dans certains locaux afin d'évaluer l'efficacité du produit.
- Le réseau social Facebook a été mis à profit afin d'assurer un lien permanent entre l'ITHQ et ses 450 élèves en stage au Canada et à l'étranger au cours de l'été 2009. Cette initiative a été annoncée dans deux médias électroniques dédiés à l'intégration des TIC en enseignement, soit *Prof Web* et le *Bulletin Clic* nº 72 de janvier 2010.

Implication étudiante dans des activités sociocommunautaires et écoresponsables

- Participation ou organisation d'activités de financement au profit d'organismes de charité, tels l'Accueil Bonneau, le Chic Resto Pop, la Guignolée et le Café dans la rue;
- Obtention du trophée Suzanne-Rousseau ainsi que d'une bourse de 500 $, attribués à l'école ayant recueilli la plus importante somme dans le cadre de la Marche contre le cancer du sein (2 790 $ amassés);
- Organisation d'événements carboneutres impliquant la conception de produits et de services écoresponsables ainsi que des efforts de réduction de la consommation de papier et de réduction des déchets;
- Participation au programme Défi Climat 2010, au terme duquel l'ITHQ s'est classé cinquième dans la catégorie Écoles.

Participation étudiante aux activités du Centre d'expertise et de recherche (CER) de l'Institut

En collaboration avec NutriUM, de l'Université de Montréal, un projet de recherche en nutrition traitant de l'offre et des pratiques alimentaires dans les services de garde du Québec, a été réalisé.

- 45 élèves de 3e année du programme Gestion appliquée en restauration ont pu mettre à profit leurs connaissances fraîchement acquises dans le cadre de leur cours Développement de recettes standardisées;
- 5 élèves de cuisine ont participé activement à un mandat de standardisation de plusieurs recettes pour collectivité.

À plusieurs occasions, des élèves issus de divers programmes ont pu prendre part à des projets variés leur ayant permis d'acquérir une expérience enrichissante :

- 11 élèves ont agi comme juges (catégorie Étudiants) lors de la tenue du Grand Prix canadien des produits nouveaux 2010, organisé par le Conseil canadien des distributeurs en alimentation;
- 11 élèves ont assuré les fonctions de jury dans le cadre du concours Tendances et Innovations du SIAL 2010;
- 2 étudiants universitaires ont répertorié les produits du terroir offerts dans les différentes régions comprenant un établissement de la chaîne Hôtellerie Champêtre.

2. ENRICHISSEMENT DE L'OFFRE DE FORMATION

OBJECTIF

Développer ou réviser des programmes *Signature ITHQ*, tout en valorisant les programmes ministériels de formation professionnelle et technique.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre de programmes *Signature ITHQ* développés ou révisés annuellement.	1 programme d'études annuel	Cible dépassée : 4 programmes développés ou révisés	Cible dépassée : 3 programmes développés ou révisés	Cible dépassée : 6 programmes développés ou révisés	Cible dépassée : • 1 programme élaboré • 5 programmes révisés • 3 programmes mis en œuvre

Élaboration d'un nouveau programme

Le programme Gestion de recettes et de menus santé menant à une attestation d'études collégiales, a été élaboré dans le cadre du projet majeur du Centre d'expertise et de recherche, La santé au menu. Cette formation traite de gestion, de standardisation, de vente et de commercialisation de recettes santé dans le but d'améliorer les compétences des futurs professionnels de la cuisine et de ceux qui exploitent des établissements largement fréquentés par les jeunes. Un projet pilote sera lancé dès l'automne 2010.

Programmes révisés

- Guide touristique de Montréal et Coordination d'événements et de congrès : mise à jour de leur contenu en fonction des nouveaux besoins du marché;
- Cuisine professionnelle et actualisée (clientèle d'Emploi-Québec) : harmonisation des pratiques et du contenu pédagogique avec le programme Cuisine professionnelle, offert à l'enseignement régulier;
- Gestion en hôtellerie internationale : évaluation de sa pertinence et de la satisfaction des élèves et des employeurs de l'industrie, à la suite de la promotion de la première cohorte (2006-2009);
- Hygiène et salubrité alimentaire (offert en entreprise) : révision du contenu afin de mieux répondre aux besoins particuliers des secteurs complémentaires à celui de la restauration, tels que les garderies en milieu familial et les organismes en situation d'aide alimentaire.

Programmes mis en œuvre

- Cheminement intégré DEP Cuisine/DEC Gestion d'un établissement en restauration;
- Gestion d'un établissement de restauration – Cheminement intégré ITHQ-Collège Montmorency;
- *Retirement Residence Director program*, créé à l'intention des Résidences Allégro et donné à Toronto.

Comité Hôtel-École

Un comité Hôtel-École a été mis sur pied dans le but d'optimiser l'implication des élèves dans l'ensemble des opérations du Restaurant et de l'Hôtel de l'Institut, incluant les activités de banquet. Ses travaux ont permis de développer un modèle pédagogique applicable à plusieurs programmes de formation et ses recommandations ont fait consensus tant auprès du personnel de l'École et de l'Hôtel que de la direction et du conseil d'administration.

OBJECTIF

Intégrer une perspective internationale aux programmes d'études.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre de points d'ancrage dans les programmes d'études	2 points d'ancrage annuels	Cible dépassée : 4 points d'ancrage	Cible dépassée : 5 points d'ancrage	Cible atteinte : 2 points d'ancrage	Cible dépassée : 3 points d'ancrage : • 3 projets de bourses • Plan d'action du Bureau des stages • Participation à *Alma Viva*
Nombre d'élèves ayant réalisé une activité d'apprentissage hors Québec (cours crédités, stages, immersion linguistique)	Augmentation annuelle de 15 % (sur la base de 36 élèves en 2004-2005)	Cible dépassée : 132 élèves, sur une cible de 48	Cible dépassée : 146 élèves, sur une cible de 55	Cible dépassée : 190 élèves, sur une cible de 63	Cible dépassée : 185 élèves, sur une cible de 72

Stages à l'international

Le nombre de stages réalisés annuellement par les élèves à l'extérieur du pays, est un indicateur de résultats utilisé pour mesurer l'atteinte de cet objectif. Dans cette optique, les stages réalisés hors Canada par une centaine d'élèves pour qui un stage à l'international n'était pas obligatoire, sont comptabilisés. Au cours de l'été 2009, 185 élèves se sont ainsi rendus dans l'un des pays suivants : États-Unis, Mexique, Bahamas, République dominicaine, Turks & Caicos, Sainte-Lucie, Pérou, France, Angleterre, Italie, Serbie et Espagne.

De plus, afin de contribuer à l'enrichissement de son offre de formation, l'Institut et sa fondation ont développé trois projets de bourses visant à soutenir les étudiants dans la réalisation de stages internationaux, notamment ceux du nouveau programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale.

Accroissement des échanges avec l'Italie

Invité par Alma, une école de cuisine italienne de réputation mondiale située en Italie, un représentant de l'Institut a prononcé une conférence ayant pour thème *L'avenir des écoles hôtelières internationales*, en octobre 2009. Outre le rayonnement de l'Institut auprès de huit autres écoles hôtelières de partout dans le monde, cette participation lui a permis d'accueillir, un mois plus tard, le chef Marco Soldati à titre de chef invité au Restaurant de l'Institut et de professeur invité lors d'un atelier de cuisine offert aux élèves.

Pour sa part, le programme *Cucina Italiana* a reçu le Prix spécial du jury lors de la 7e remise des prix Premio Venezia, une activité organisée par la Chambre de commerce italienne du Canada afin de souligner les résultats de la collaboration entre le Québec et l'Italie dans les domaines économique, commercial et technologique.

OBJECTIF

Développer un programme d'études supérieures spécialisées et de calibre international, et ce, en collaboration avec l'industrie et en complémentarité avec l'offre de formation déjà existante au Québec.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Date de dépôt d'une étude de faisabilité relativement aux marchés domestiques et internationaux	Décembre 2006	Cible non atteinte : Réalisation d'une étude de marché Élaboration de la maquette pédagogique Réalisation de l'étude de faisabilité (en cours)	Cible atteinte : Réalisation d'une étude de comparables nationaux et internationaux Réalisation d'une étude d'opportunité relative aux partenariats Prétest de l'offre de formation	n. a.	n. a.
Date d'officialisation du programme d'études	Décembre 2007	n. a.	Cible reportée à décembre 2009	Cible non atteinte : Rapport d'étape réalisé	Cible atteinte : Programme lancé à Paris en octobre 2009
Mise en œuvre complétée du programme	Décembre 2009	n. a.	n. a.	Cible reportée en 2010	Cible atteinte : Première cohorte attendue à l'automne 2010

Nouveau programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale (début : automne 2010)

Parmi les efforts consentis pour la promotion de ce programme novateur destiné à former des gestionnaires d'élite pour l'hôtellerie internationale, notons les éléments suivants :

- Lancements officiels à Paris, en octobre 2009, et à Bruxelles, en février 2010;
- Communiqués de presse diffusés dans les médias français et québécois;
- Entrevues ciblées avec des journalistes français spécialisés et remise d'un dossier de presse;
- Participation de 2 conseillers de l'ITHQ à 5 salons internationaux:
  - Salon Studyrama, Formations et carrières internationales, Paris, octobre 2009;
  - Salon Européen de l'Étudiant, Paris, novembre 2009;
  - Salon l'Étudiant, Formations et carrières internationales, Paris, janvier 2010;
  - Salon Studyrama, Formations et carrières internationales, Bruxelles, février 2010;
  - Salon Studyrama, Formations en Tourisme, Hôtellerie et Restauration, Paris, février 2010.
- Présentations (8) du programme HÉGHI lors de conférences en France et Belgique;
- Rencontre avec 2 agents recruteurs à Paris;
- Création d'un micro-site Web et campagne de placement par mots-clés;
- Organisation de 3 séances d'information à Montréal, en février, mars et avril 2010 (62 participants).

Ces activités de promotion, qui se sont déroulées de l'automne 2009 au printemps 2010, ont eu des retombées significatives :

- 38 demandes d'admission provenant du Québec et de l'étranger;
- 18 candidats admis, dont 5 en provenance de l'étranger.

Bourses d'études

Afin d'attirer de bons candidats, la Fondation de l'ITHQ a offert 6 bourses de 10 000 $ chacune, aux étudiants admis au programme HÉGHI. Elles ont été décernées à cinq candidats québécois et à un étranger.

The Leading Hotel Schools of the World et le Lausanne Hospitality Research Center

Deux événements ont contribué à reconnaître la pertinence du nouveau programme de formation supérieure Hautes Études en gestion hôtelière internationale et à soutenir son implantation :

- L'admission de l'Institut à titre de membre de l'organisation internationale The Leading Hotel Schools of the World, qui donne à ses étudiants un accès privilégié aux établissements faisant partie de The Leading Hotels of the World;
- L'entente de coopération conclue par l'Institut avec le Lausanne Hospitality Research Center pour des projets de recherche communs.

OBJECTIF

Réviser et assouplir l'organisation scolaire reliée aux programmes et aux activités de formation, en fonction des clientèles visées.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre de nouvelles options offertes aux élèves annuellement	2 options annuelles	Cible dépassée : 3 nouvelles options offertes	Cible dépassée : 5 nouvelles options offertes	Cible dépassée : 6 nouvelles options offertes	Cible dépassée : 5 nouvelles options offertes

Afin d'assouplir son organisation scolaire et ainsi favoriser la réussite de ses élèves, l'Institut a mis en place diverses mesures :

- Révision des processus relatifs aux stages à l'étranger dans le but de rendre ces derniers plus accessibles aux élèves de tous les programmes et de tous les ordres d'enseignement;
- Organisation de rencontres avec les parents d'élèves mineurs afin de leur expliquer clairement les choix devant être faits en cours de formation et obtenir leur complicité;
- Mise en place de sessions de reprise d'ateliers pratiques et d'évaluations sommatives, à la suite de l'augmentation du taux d'absentéisme due à la grippe A (H1N1);
- Reconnaissance de certains acquis scolaires permettant aux élèves de raccourcir la durée de leur formation et favorisant ainsi leur passage du programme Cuisine professionnelle (DEP) au programme Gestion appliquée en restauration (DEC);
- Délocalisation de l'enseignement au profit des villes de Québec et de Toronto afin de faciliter l'accès des gestionnaires des résidences pour retraités du Groupe Allégro au programme de gestion conçu à leur intention.

OBJECTIF

Développer ou renouveler des partenariats susceptibles de fournir à l'Institut une accréditation additionnelle et un soutien à l'implantation de programmes d'études, tout en appuyant le développement de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration dans les différentes régions du Québec.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre de protocoles d'entente ou d'avenants signés ou renouvelés annuellement	1 protocole annuel	Cible dépassée : 2 avenants	Cible dépassée : • 4 protocoles • 2 avenants • 2 ententes particulières	Cible atteinte : 1 protocole d'entente	Cible dépassée : 3 protocoles d'entente signés : • La santé au menu • Lausanne Hospitality Research Center • Leading Hotel Schools of the World
Nombre annuel de diplômés issus d'un programme d'études enrichi d'un partenariat	Augmentation annuelle de 15 % (sur la base de 30 diplômés en 2004-2005)	Cible dépassée : 128 diplômés, sur une cible de 40	Cible dépassée : 145 diplômés, sur une cible de 46	Cible dépassée : 81 diplômés, sur une cible de 53	Cible dépassée : 80 diplômés, sur une cible de 61

Société de gestion du Fonds pour la promotion de saines habitudes de vie

La saine alimentation compte parmi les grandes priorités gouvernementales et préoccupe aussi bien les professionnels de la restauration que les consommateurs. Aussi, l'Institut annonçait en décembre 2009 sa participation au programme d'action concertée La santé au menu, en partenariat avec la Société de gestion du Fonds pour la promotion de saines habitudes de vie et la Fondation Lucie et André Chagnon. Il s'engageait ainsi à soutenir les professionnels du secteur de la restauration au moyen de formations spécialisées en cuisine santé, de services et d'outils adaptés à leurs besoins particuliers. Dans la même foulée, l'ITHQ a également élaboré un tout nouveau programme intitulé Gestion de recettes et de menus santé, conduisant à une attestation d'études collégiales (AEC).

The Leading Hotel Schools of the World

En décembre 2009, l'ITHQ était admis parmi les membres de la très sélect Leading Hotels Schools of the World, une organisation mondialement reconnue et composée d'universités et d'écoles hôtelières offrant au moins un programme universitaire. Cette reconnaissance a permis à l'Institut de rehausser son positionnement en matière de formation supérieure en gestion hôtelière sur la scène internationale. Les membres de LHSW sont en effet sélectionnés sur la base de leurs contenus de formation novateurs et de leurs méthodes d'apprentissage non conventionnelles, répondant aux exigences de la grande hôtellerie internationale. Grâce à cette affiliation, les étudiants et les diplômés de l'Institut pourront :

- bénéficier de l'enseignement de professeurs invités hautement spécialisés;
- effectuer des stages et solliciter des emplois dans les établissements hôteliers membres de The Leading Hotels of the World, une association regroupant 450 hôtels de prestige, tels Le Bristol et le Ritz à Paris.

L'Institut bénéficiera également d'échanges d'information et participera à des projets de recherche avec d'autres écoles hôtelières et universités membres de LHSW, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs de son plan stratégique.

Lausanne Hospitality Research Center

En octobre 2009, l'ITHQ et l'École hôtelière de Lausanne ont conclu une entente de coopération impliquant leurs centres de recherche respectifs. En vertu de cet accord d'une durée initiale de cinq ans, leurs effectifs travailleront à des projets de recherche communs, réaliseront des échanges de professeurs et d'étudiants, et codirigeront des thèses de doctorat en lien avec l'hôtellerie ou la restauration. En outre, leurs équipes pourront organiser des événements conjoints tels des conférences et des séminaires portant sur leurs champs d'intérêt communs, ou encore former des groupes de réflexion.

All Japan Chefs Association

À l'occasion d'une cérémonie qui se tenait en présence du consul général du Japon à Montréal, l'Institut a signé, en février 2010, une entente avec l'All Japan Chefs Association (AJCA), un regroupement de chefs cuisiniers et d'établissements hôteliers et de restauration comptant 25 000 membres et dont le siège social est situé à Tokyo. Cet accord a pour but de favoriser, entre l'Institut et des écoles hôtelières membres de l'AJCA, des échanges pédagogiques et culturels dans le domaine de la cuisine de même que l'accueil d'étudiants et de professeurs.

3. RECRUTEMENT DE CANDIDATS ÉTRANGERS

OBJECTIF

Augmenter le nombre d'étudiants étrangers inscrits à des programmes d'études.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre annuel d'élèves étrangers inscrits à un programme d'études	Minimum de 10 élèves étrangers en 2006-2007 Augmentation annuelle de 20 %, à compter de 2007-2008	Cible non atteinte : 9 élèves étrangers inscrits	Cible dépassée : 16 élèves étrangers inscrits, sur une cible de 12	Cible non atteinte : 6 élèves étrangers inscrits, sur une cible de 14	Cible non atteinte : 8 élèves sur une cible de 17 : • 4 élèves étrangers • 4 élèves d'autres provinces canadiennes
Date d'adoption d'un programme d'accueil et d'intégration des élèves étrangers	2007-2008	n. a.	Cible non atteinte	Cible reportée à 2009-2010	Cible atteinte : Deux réalisations : • Bottin de ressources • Processus d'accueil des étudiants étrangers
Mise en œuvre complétée du programme d'accueil et d'intégration des élèves étrangers	Mars 2011	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.

Promotion à l'étranger

Les efforts de recrutement de candidats étrangers ont été en grande partie concentrés sur la promotion du nouveau programme institutionnel de formation supérieure Hautes Études en gestion hôtelière internationale, auprès de la clientèle étrangère et québécoise. Les outils de promotion imprimés et Web, développés en appui aux deux missions des conseillers de l'Institut à Paris, Lyon et Bruxelles, ont été jumelés à d'autres activités telles que :

- des ententes avec deux agences françaises (Study Experience et Orin Conseil) et une agence tunisienne pour la promotion de l'offre de formation;
- l'accueil d'une délégation du ministère de l'Éducation de la Catalogne ayant permis de mieux faire connaître l'Institut aux représentants de cette région d'Espagne.

Ces efforts de recrutement à l'étranger auront des retombées significatives dès le prochain exercice.

Outils d'intégration des étudiants étrangers

En vue de soutenir le recrutement et l'accueil de la clientèle étudiante internationale, notamment celle du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale, un bottin répertoriant des ressources et de l'information ainsi qu'une procédure d'accueil, d'intégration et de suivi ont été élaborés à l'intention des élèves étrangers. Outre une meilleure intégration à leur école et à leur programme d'études, ces nouvelles façons de faire contribueront à améliorer chez ces nouveaux venus, la connaissance de la culture québécoise et de la vie montréalaise et, ultimement, à favoriser leur réussite scolaire.

4. PROMOTION DE LA FORMATION SPÉCIALISÉE ET DE LA FORMATION UNIVERSITAIRE

OBJECTIF

Augmenter le nombre de diplômés s'inscrivant à d'autres programmes ou activités de formation de l'Institut.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre annuel d'inscriptions provenant du bassin de diplômés de l'ITHQ	Augmentation annuelle de 10 % (sur la base de 21 inscriptions en 2004-2005)	Cible dépassée : 36 inscriptions, sur une cible de 25 : 18 inscriptions au DEC-Bac et 18 inscriptions à un 2e programme d'études	Cible dépassée : 64 inscriptions, sur une cible de 28 : 40 inscriptions au DEC-Bac et 24 inscriptions à un 2e programme d'études	Cible dépassée : 103 inscriptions, sur une cible de 31 : 33 inscriptions au DEC-Bac et 70 inscriptions à un 2e programme d'études	Cible dépassée : 149 inscriptions, sur une cible de 34 : 34 inscriptions au DEC-Bac et 115 à un 2e programme d'études

Bien que mobilisé par la campagne de promotion et de recrutement du programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale, l'Institut a poursuivi la mise en œuvre de ses plans de communication au profit de la formation professionnelle et de la formation continue avec la production d'imprimés, la diffusion d'outils Web et la réalisation d'activités de relations publiques.

Par l'entremise d'une ressource de l'ITHQ affectée au soutien de l'Association des diplômés, une campagne de sollicitation par courriel a été effectuée auprès de plus de 700 diplômés recensés dans le but de les inciter à s'inscrire aux programmes de formation continue de l'Institut.

OBJECTIF

Augmenter la diplomation dans les programmes de spécialisation (formation continue) et les programmes universitaires.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre annuel de diplômés issus des programmes de spécialisation ou de programmes universitaires, offerts notamment en partenariat avec l'UQAM	Augmentation annuelle de 10 % (sur la base de 69 diplômés en 2004-2005)	Cible non atteinte : 80 diplômés, sur une cible de 83	Cible dépassée : 121 diplômés, sur une cible de 92	Cible dépassée : 102 diplômés, sur une cible de 101	Cible dépassée : 136 diplômés, sur une cible de 111

5. QUALITÉ DE LA FORMATION ET RÉUSSITE SCOLAIRE

OBJECTIF

Améliorer la qualité des programmes et de l'enseignement offerts aux clientèles de l'Institut.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Écart entre le taux de persévérance et de diplomation des élèves de l'Institut et celui des élèves provenant des établissements du secteur public	Taux annuels supérieurs à ceux obtenus par les autres établissements du secteur public	**Cible atteinte :** Cohorte 2002-2005 : taux d'obtention du DEC de 3,4 % plus élevé à l'ITHQ, durant la durée prescrite	**Cible atteinte :** Cohorte 2003-2006 : taux d'obtention du DEC de 16,9 %* plus élevé à l'ITHQ, durant la durée prescrite	**Cible atteinte :** Cohorte 2004-2007 : taux d'obtention du DEC de 4,2 % plus élevé à l'ITHQ, durant la durée prescrite	**Cible atteinte :** Cohorte 2005-2008 : taux d'obtention du DEC de 4,7 % plus élevé à l'ITHQ, durant la durée prescrite
Nombre annuel de diplômés issus des programmes d'enseignement régulier (secondaire et collégial)	Augmentation annuelle de 10 %, d'ici 2011 (sur la base de 260 diplômés en 2004-2005)	**Cible annuelle non atteinte :** 268 diplômés, sur une cible de 315	**Cible annuelle non atteinte :** 244 diplômés, sur une cible de 346	**Cible annuelle non atteinte :** 319 diplômés, sur une cible de 380	**Cible non atteinte :** 267 diplômés, sur une cible de 418
Nombre annuel de programmes d'études évalués dans le cadre de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation de programmes	Un programme d'études annuellement	**Cible atteinte :** 1 programme évalué : SAQ-ITHQ Service 4A	**Cible atteinte :** 1 programme *Signature ITHQ* évalué : Gestion touristique (DEC)	**Cible dépassée :** 4 programmes évalués Production du rapport d'autoévaluation à la suite de la mise en place de la PIEA	**Cible dépassée :** Visite de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) 5 programmes évalués
Pourcentage de recommandations prévues dans le rapport d'évaluation d'un programme d'études, mises en œuvre annuellement	Minimum de 50 % des recommandations mises en œuvre l'année suivant l'évaluation d'un programme, suivi de 100 % au cours de la seconde année	**Cible atteinte :** 100 % des recommandations implantées (rapport d'évaluation du programme SAQ-ITHQ Service 4A)	n. a.	**Cible atteinte :** Plus de 50 % des recommandations du rapport d'évaluation du programme Gestion touristique, ont été implantées	**Cible atteinte :** 100 % des recommandations des bilans implantées pour les programmes Gestion touristique et Gestion appliquée en restauration

*Données du présent rapport corrigées à la suite de la mise à jour des statistiques gouvernementales CHESCO, en 2009-2010.

Qualité de la formation

Évaluation des programmes et de l'enseignement

À la suite du dépôt, en mars 2009, du Rapport d'autoévaluation de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA), l'Institut a accueilli l'équipe de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) au cours de l'hiver 2010. La mise en œuvre des recommandations du plan d'action de l'Institut découlant de l'autoévaluation et l'accueil des experts de la Commission en vue d'une évaluation, ont constitué les faits saillants à ce chapitre. Le rapport final faisant suite à l'audit de la Commission, est attendu en novembre 2010. Des cinq programmes évalués, les quatre premiers l'ont été selon les principes de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) :

- Guide touristique de Montréal
- Coordination d'événements et de congrès
- Cuisine professionnelle et actualisée
- Gestion en hôtellerie internationale
- Hygiène et salubrité alimentaire

Évaluation des enseignants du programme de baccalauréat conjoint ITHQ-UQAM

Le Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ITHQ-UQAM a été soumis à un exercice d'évaluation propre à l'UQAM, auquel l'ITHQ collaborait pour la première fois. Au terme de cette démarche, les enseignants de ce programme ont fait l'objet d'un degré de satisfaction très élevé de la part des étudiants :

- Note globale se situant entre 3,0 et 3,94 sur 4;
- Moyenne de 3,55 sur 4, pour tous les cours de la session d'automne 2009.

Les services offerts par l'ITHQ aux étudiants de ce programme, ont également obtenu un taux de satisfaction très élevé, selon le Rapport d'autoévaluation d'octobre 2009 :

- Efficacité : 95 %
- Empathie : 93 %
- Courtoisie : 97 %
- Rapidité : 95 %

Évaluation des programmes Hygiène et salubrité et Action Service, offerts par le CER

L'appréciation des participants à ces programmes témoigne d'une très grande satisfaction : 96 % des répondants en ligne et 95 % des répondants en entreprise ou en atelier se sont dits satisfaits de la formation reçue et la recommanderaient à d'autres intervenants.

Réussite scolaire

Au chapitre de la réussite scolaire, l'Institut surpasse légèrement le réseau scolaire québécois. Cependant, cette performance n'est pas représentative des ressources investies par l'ITHQ dans le recrutement et l'admission de candidats ainsi que dans la promotion de son offre de formation. Elle ne reflète pas non plus le taux de placement très élevé de ses diplômés dans l'industrie.

Selon le rapport d'autoévaluation de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages, le taux moyen de réussite à l'ITHQ est de 93,7 %, soit :

- 94,8 % pour les 46 programmes réguliers et de
- 91,6 % pour les 11 programmes d'AEC.

D'ailleurs, les 45 diplômés de l'ordre universitaire ainsi que les 221 diplômés de la formation continue viennent appuyer ces résultats (voir les tableaux en annexe).

Sept facteurs de réussite identifiés

Dans le but d'améliorer la réussite scolaire de sa clientèle, un poste d'adjoint au directeur de l'École de l'Institut, entièrement dédié à cette responsabilité, avait été créé à l'automne 2008. Par la suite, une étude préliminaire avait été réalisée et un plan d'action mis de l'avant. L'étude identifie sept facteurs qui influencent le taux de réussite scolaire et l'obtention du diplôme :

- Taux de persévérance des élèves dans leur programme d'études;
- Travail de la conseillère en aide à la réussite (CAR);
- Ressources investies dans le Tremplin (centre d'aide à la réussite);
- Recrutement et sélection des élèves;
- Technologies de l'information et des communications (TIC) offertes;
- Qualité de la vie étudiante;
- Règlements et procédures pédagogiques (RPP) de l'Institut.

L'analyse de ces facteurs a amené l'ITHQ à remettre en question certaines hypothèses et à mettre en place des actions correctives. En voici quelques-unes :

- Système de suivi des élèves en cheminement particulier pour certains programmes;
- Programme Défi-diplomation ayant pour mandats de relancer des décrocheurs à qui il ne manque que peu de cours ou d'épreuves pour compléter leur formation et d'identifier des solutions pour les aider. Grâce à ce programme, neuf élèves en difficulté ont obtenu leur diplôme en 2009 et quinze autres poursuivent leurs études avec des résultats satisfaisants;
- Chantier d'intégration visant à accueillir les premières cohortes d'élèves du Renouveau pédagogique qui ont un profil scolaire différent de leurs prédécesseurs. L'ITHQ a dû adapter ses méthodes en fonction de cette nouvelle clientèle;
- Personne-ressource dédiée à la vie étudiante avec un mandat redéfini en fonction de la réussite scolaire;
- Comité de « technopédagogie » dont le mandat consiste à établir un plan d'intégration des TIC dans l'enseignement;
- Identification d'un répondant en TIC faisant partie d'un réseau d'intervenants sensibilisés à la réussite scolaire au moyen des technologies.

ORIENTATION II

Susciter l'innovation et le développement de nouveaux savoirs dans le domaine de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

1. MISE EN PLACE DES UNITÉS DE RECHERCHE

OBJECTIF

Recentrer le Centre de recherche appliquée (CRA) sur des activités reliées au domaine de la cuisine.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Date d'adoption du nouveau mandat et d'un plan d'action triennal	Décembre 2008	Cible non atteinte	Cible partiellement atteinte : Réalisation d'une étude des besoins et des services offerts aux clientèles Adoption du nouveau mandat en juin 2008	Cible partiellement atteinte : Implantation du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration Plan d'action triennal en élaboration	Cible non atteinte : Néanmoins, 3 mandats de recherche reliés au domaine de la cuisine : • La santé au menu • Offre alimentaire dans les CPE • Objets de table comestibles
Réalisation du plan d'action	Décembre 2009	n. a.	n. a.	n. a.	Plan annuel réalisé

Créé en septembre 2008, le Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration de l'ITHQ (CER) dispose de deux unités de recherche : l'une dans le domaine culinaire et l'autre dans celui de la gestion. Placée sous la responsabilité d'un professionnel spécialisé, chacune de ces deux composantes réalise des travaux en partenariat avec des unités extérieures de recherche, universitaires ou autre, ou répond à des demandes de l'industrie hôtelière ou de la restauration. Ces travaux doivent s'autofinancer et générer des retombées sur la formation à l'ITHQ, par le transfert de nouvelles connaissances aux professeurs ou aux élèves.

Plan stratégique du CER

Le tableau ci-dessous décrit les objectifs visés et les actions mises en œuvre afin de démarrer les activités du CER dans le respect des principes énoncés dans ses documents de fondation de même que dans la décision de la direction générale en 2008.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	ACTIONS PRÉVUES EN 2009-2010	RÉSULTATS
1. Rassembler une équipe dans un nouveau cadre d'action	Réunion de gestion mensuelle des membres de l'équipe	Collégialité et complémentarité au sein de l'équipe
	Intégration du projet Santé au menu	Atteint
	Mise en place du comité d'analyse des besoins	Atteint
2. Se positionner à l'intérieur de l'ITHQ et faire valoir son expertise, en particulier auprès des professeurs	Développement d'un cadre administratif (prioritaire)	Révision du contrat de protection de l'information personnelle pour la formation en ligne
	Maintien de l'effort dirigé vers le corps enseignant Présentation des réussites du CER aux professeurs (journée de présentation des résultats)	Présentation des projets du CER à l'ensemble du personnel enseignant, en août 2009, lors des journées pédagogiques de la rentrée
3. Se positionner dans l'environnement économique des HRI et de celui de la recherche	Mise en œuvre du plan de communication	Production d'un dépliant d'information présentant les services offerts par le CER (version française et anglaise diffusée par courriel) Révision du site Web du CER
	Diffusion des résultats afférents aux projets réalisés en 2008-2009	Diffusion auprès des partenaires de recherche Publication d'un article scientifique avec jury dans le *Journal of food science* Production de deux ouvrages pédagogiques Participation à une exposition grand public sur les ustensiles comestibles
4. Structurer le développement à moyen et à long terme en matière d'orientation, de partenariat, de rayonnement et de financement	Mise sur pied d'un conseil consultatif	(Objectif reporté en raison de l'absence du directeur du CER)
	Mise sur pied de comités d'experts composés d'enseignants de l'ITHQ et de ressources externes	(En voie de réalisation)
	Mise sur pied d'un programme de bourses visant à encourager les professeurs et les diplômés universitaires à entreprendre des études supérieures	(Objectif abandonné)
	Développement de partenariats à l'international	Entente conclue avec l'École hôtelière de Lausanne

Conformément à son mandat, les activités du CER ont été les suivantes :

- Repérer, diffuser et offrir à ses clientèles des technologies et des savoirs, incluant des conférences, des articles et des ouvrages spécialisés tel *Hygiène et salubrité alimentaire*, un premier manuel pédagogique.
- Amorcer un travail de recherche en gestion hôtelière et de restauration, intitulé *Entrepreneur de la restauration artisanale*. Cette enquête réalisée auprès de 3 100 restaurateurs indépendants du Québec, permettra de mieux connaître les facteurs de réussite des entrepreneurs en restauration;
- Répondre adéquatement à une demande accrue pour de la formation en hygiène et salubrité alimentaire, rendue obligatoire dans les secteurs de l'industrie de la restauration par la modification du Règlement sur les aliments (R.R.Q., c. P-29, r.1). Le CER a, à ce chapitre, formé 7 168 individus à travers le Québec, au moyen de ses programmes offerts en ligne, en entreprise ou en atelier à l'Institut;
- Assurer la formation de 675 individus en matière de service responsable des boissons alcooliques, dans le cadre du partenariat développé avec l'organisme Éduc'Alcool.

Trois mandats de recherche reliés à la cuisine

Projet 1 : La santé au menu

Bailleurs de fonds : Société de gestion du Fonds pour la promotion de saines habitudes de vie et Fondation Lucie et André Chagnon
Budget : 3 M$ sur 3 ans

La santé au menu est un vaste projet dont le CER est le maître d'œuvre pour la Fondation de l'ITHQ. Il constitue le projet le plus important du CER pour les trois prochaines années. Visant à améliorer l'offre alimentaire dans les restaurants fréquentés par les jeunes Québécois âgés de 0 à 17 ans, *La santé au menu* a pour objet de réviser les connaissances nutritionnelles de base et les pratiques de plusieurs cuisiniers et gestionnaires en poste dans une centaine d'établissements de restauration, aux quatre coins du Québec. Ces établissements ont été répartis dans quatre catégories : les cafétérias scolaires, les casse-croûte d'arénas, les lieux de restauration rapide et les restaurants de type familial.

Pour mener à bien ce projet, l'équipe du CER bénéficie de la collaboration de nombreux partenaires :

- NutriUM (centre associé au Département de nutrition de l'Université de Montréal);
- Association des restaurateurs du Québec (ARQ);
- Association québécoise des arénas et des installations récréatives et sportives (AQAIRS);
- Coalition pour l'acquisition de saines habitudes de vie (CASH);
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec;
- Conseil de la transformation alimentaire du Canada (CTAC);
- Société des chefs cuisiniers et pâtissiers du Québec.

Projet 2 : Révision de l'offre et des pratiques alimentaires dans les services de garde du Québec

Direction : D^re^ Marie Marquis, du Centre de référence sur la nutrition humaine de l'Université de Montréal

Bailleur de fonds : Société de gestion du Fonds pour la promotion de saines habitudes de vie

Lancé en octobre 2008, ce projet visait la création d'environnements alimentaires sains dans les milieux de vie des enfants d'âge préscolaire. Son objectif principal consistait à revoir certaines connaissances en nutrition ainsi que les pratiques alimentaires et les techniques culinaires en usage dans 106 services de garde du Québec.

Mandats du CER sur le terrain

- Déléguer un chef de cuisine (accompagné d'un nutritionniste) afin d'intervenir auprès des responsables de cuisine de 106 services de garde;
- Effectuer une première visite pour faire état des pratiques culinaires et du contexte de production des repas;
- Effectuer une deuxième visite pour exercer du mentorat culinaire auprès des responsables de cuisine;
- Standardiser 75 recettes de 100 portions destinées aux milieux de garde;
- Illustrer 10 recettes en photos ou en vidéo afin de démontrer les techniques culinaires utilisées;
- Contribuer au contenu du site www.nospetitsmangeurs.org, mis en ligne par Extenso en janvier 2010.

Trois enseignants ont été impliqués dans ce projet avec l'équipe du CER. Le cours Développement de recettes standardisées a de plus servi de plateforme pour transférer les connaissances acquises aux élèves du programme Gestion appliquée en restauration.

Projet 3 : Recherche et création portant sur les objets de table comestibles

Direction : D^re^ Diane Bisson, de l'École de design industriel de l'Université de Montréal

Bailleur de fonds : Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC)

Ce projet visait à explorer la création d'assiettes, de contenants variés et d'ustensiles comestibles dans le but de remplacer les objets jetables non recyclables qui occupent une place importante dans le paysage de l'alimentation. Amorcée en septembre 2008, la première étape du projet a consisté à élaborer plus de 30 échantillons alimentaires mettant en évidence des procédés de mise en forme de la matière et annonçant l'étendue possible d'un futur registre de contenants comestibles. Les résultats obtenus sont le fruit d'un travail interdisciplinaire en design, en cuisine, en pâtisserie et en sciences des aliments. Deux enseignants ont contribué à ce projet avec l'équipe du CER. Un livre intitulé *Comestible : l'aliment comme matériau*, a été publié par la D^re^ Diane Bisson aux éditions du Passage en décembre 2009.

OBJECTIF

Mettre en place le Centre d'études et d'innovation en gestion (CEIGITHQ) en appui aux PME québécoises, et ce, dans un contexte de mondialisation de l'industrie.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Date de création du CEGITHQ et d'adoption d'un plan de développement triennal	Mars 2008	Cible non atteinte : Réponse négative du comité externe du MELS	n. a.	n. a.	n. a.
Réalisation du plan de développement triennal	Mars 2011	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.

OBJECTIF

Repositionner la Médiathèque comme centre de documentation et de veille, à l'intention des clientèles de l'Institut.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Date d'adoption de la nouvelle offre de service et d'un plan d'action afférent	Mars 2011	(En cours de réalisation) Dépôt de l'avant-projet de réorganisation des services et des espaces	(En cours de réalisation) Réorganisation partielle des ressources humaines en vue d'une meilleure offre de service aux élèves	(En cours de réalisation) Intégration de la Médiathèque au CER	(En cours de réalisation) Dépôt du rapport du Comité d'orientation de la Médiathèque, en mars 2010

Le Comité d'orientation de la Médiathèque a déposé, en mars 2010, un rapport faisant état des résultats d'enquêtes réalisées auprès d'une quinzaine de collèges, d'élèves, de professeurs, de professionnels et de cadres de l'Institut, de même que de recherches documentaires sur le sujet, notamment les plus récents travaux de recherche et les statistiques des bibliothèques universitaires publiées annuellement par le Sous-comité des bibliothèques de la CRÉPUQ.

Le rapport recommande que la Médiathèque s'adapte à la nouvelle réalité des bibliothèques scolaires et universitaires qui jouent un rôle de carrefour d'information. Encourager la communication entre pairs et le recours aux technologies fait partie de ce nouveau rôle qui comprend également le service et l'encadrement de recherche sur le Web. Ce faisant, elle pourra plus aisément :

- intégrer une perspective internationale aux programmes d'études réguliers et aux programmes de formation à distance;
- tenir compte de l'arrivée du nouveau programme institutionnel Hautes Études en gestion hôtelière internationale;
- s'arrimer aux nouveaux objectifs du Centre d'expertise et de recherche.

L'étude de faisabilité ainsi que le plan de développement compléteront le projet de repositionnement de la Médiathèque au cours du prochain exercice.

Poursuite de la production du Babillard

La Médiathèque a poursuivi la production du bulletin électronique *Le Babillard* ayant permis de diffuser auprès de ses 1 552 abonnés – étudiants, professeurs et membres de l'industrie – quelque 95 nouvelles spécialisées en tourisme, hôtellerie et restauration. Au cours de l'exercice, six enseignants ont contribué à la rédaction de ce cyberbulletin.

OBJECTIF

Repositionner l'Hôtel de l'Institut comme lieu d'expérimentation de nouvelles pratiques et de technologies hôtelières.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Date d'adoption du nouveau mandat et d'un plan d'action triennal	Mars 2007	Cible non atteinte : 4 éléments d'expérimentation	Cible non atteinte : 2 éléments d'expérimentation	Cible non atteinte : Nomination d'une directrice et d'une directrice adjointe par intérim à la restauration Mise sur pied d'un groupe de travail Hôtel-École	Cible partiellement atteinte : Nomination d'un directeur adjoint à la restauration Élaboration d'un Plan d'action 2009-2010 Recommandations du comité Hôtel-École
Réalisation du plan d'action triennal	Mars 2010	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.

Embauche et plan d'action

L'arrivée du nouveau directeur adjoint à la restauration a permis de consolider l'équipe et de mettre en place des procédures d'opération standardisées. Dès son entrée en fonction, il a présenté un plan d'action visant à améliorer la qualité des services, à l'image des pratiques en vigueur dans l'industrie de la restauration, et à servir de plateforme pédagogique pour les élèves. Pour atteindre ses objectifs, le plan mise sur la contribution de l'équipe, l'accroissement de la clientèle et l'amélioration de la qualité des produits et services offerts.

Recommandations du comité Hôtel-École

Déposées au printemps 2010 auprès de la direction et du conseil d'administration de l'Institut, les recommandations du comité Hôtel-École proposent :

- d'optimiser la présence de l'élève dans tous les secteurs de l'hébergement et de la restauration;
- de maximiser les occasions de formation;
- d'intégrer graduellement les activités de formation à celles de l'Hôtel, à compter de l'automne 2010.

Rénovation des 42 chambres

Le repositionnement de l'Hôtel s'est réalisé parallèlement à la rénovation de ses 42 chambres, complétée selon les recommandations du comité d'orientation qui comprenait trois hôteliers. Les chambres proposent dorénavant divers aménagements et services qui répondent davantage aux goûts, aux besoins et aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante. En outre, elles offrent aux élèves un environnement d'apprentissage plus pertinent et diversifié, correspondant davantage à la réalité du marché du travail. La réouverture complète de l'Hôtel de l'Institut a eu lieu à la mi-juin 2010.

Projet pilote avec le ministère du Revenu

Sur une base volontaire, l'Hôtel de l'Institut s'est joint aux 46 autres restaurateurs et hôteliers qui ont accepté de participer au projet pilote du ministère du Revenu du Québec, visant à instaurer la facturation obligatoire dans tous les restaurants du Québec et ainsi lutter contre l'évasion fiscale dans le secteur de la restauration. Entre novembre 2009 et avril 2010, le Restaurant de l'Institut a ainsi mis à l'essai un module d'enregistrement des ventes. Soulignons qu'à compter du 1er septembre 2010, la facturation deviendra obligatoire partout au Québec.

OBJECTIF

Développer des partenariats susceptibles d'appuyer et de financer des projets de recherche ou d'expérimentation.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre d'ententes signées annuellement	Une entente annuelle, à compter de 2007-2008	Cible dépassée : 2 ententes signées	Cible dépassée : 3 ententes signées	Cible dépassée : 2 ententes signées et 5 renouvelées	Cible dépassée : 2 ententes signées

1. École hôtelière de Lausanne

Une entente d'une durée initiale de cinq ans a été signée avec le Lausanne Hospitality Research Center, de la prestigieuse École hôtelière de Lausanne. Le contenu de cette entente vise à :

- réaliser des projets de recherche communs;
- permettre l'échange de professeurs et d'étudiants;
- mettre sur pied des groupes de réflexion;
- organiser conjointement des conférences ou des séminaires.

Objectif du programme de recherche

Le but visé par les deux partenaires est de permettre une meilleure compréhension des forces motrices du changement dans l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration, grâce à l'étude des aspects suivants :

- le comportement humain dans l'industrie;
- l'utilisation de nouvelles technologies en marketing;
- le processus de prise de décisions stratégique et financière et son implantation pour la création de « valeur »;
- l'innovation et l'entrepreneuriat.

Financement de la Fondation de l'ITHQ

Ce partenariat de recherche est rendu possible grâce au financement de la Fondation de l'ITHQ, dans le cadre d'une action concertée avec le CER afin de créer un fonds de soutien aux initiatives entrepreneuriales des jeunes dans l'industrie de la restauration et de l'hôtellerie.

Premier projet de recherche conjoint

Avec le projet intitulé *L'entrepreneur de la restauration artisanale*, le CER tentera d'établir un lien entre la personnalité des restaurateurs indépendants du Québec et les résultats obtenus dans leur établissement. Les conclusions seront ensuite comparées à celles de la Suisse afin d'examiner les similitudes et les différences entre les deux populations et voir s'il est possible de dégager une tendance internationale dans la typologie de la restauration.

2. DAA Stratégies

D'une durée de trois ans, l'entente signée par l'Institut et la firme DAA Stratégies, porte sur le développement de produits hôteliers novateurs qui ouvriront de nouvelles avenues dans ce domaine. La firme DAA Stratégies, établie à Montréal, est une division du groupe canadien IBI. Cette multinationale offre une gamme de services professionnels dans différents domaines et compte près de 2 500 employés au Canada et ailleurs dans le monde. Au Québec, le Groupe IBI/DAA emploie plus de 200 personnes.

Autres projets

D'autres projets ont été réalisés de concert avec des partenaires de l'industrie ou gouvernementaux :

- Développement touristique dans le Nord du Québec (ministère du Tourisme);
- Cuisine régionale dans les établissements de l'association Hôtellerie Champêtre;
- Évaluation de la qualité des grands banquets (Palais des congrès de Montréal);
- Gestion des services alimentaires dans les établissements d'hébergement (Office municipal d'habitation de Montréal).

2. IMPLICATION DES ENSEIGNANTS

OBJECTIF

Augmenter le nombre d'enseignants impliqués dans des travaux de recherche et d'expérimentation.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre d'enseignants impliqués annuellement dans des travaux de recherche et d'expérimentation	10 % des enseignants, d'ici 2011	(Atteinte de la cible prévue en 2011) 10 enseignants, sur une cible de 10	(Atteinte de la cible prévue en 2011) 15 enseignants, sur une cible de 10	(Atteinte de la cible prévue en 2011) 18 enseignants, sur une cible de 10	(Atteinte de la cible prévue en 2011) 17 enseignants, sur une cible de 10

Travaux de recherche et d'expérimentation

Dix-sept professeurs ont pris part aux travaux de recherche suivants :

- Offre et pratiques alimentaires dans les services de garde du Québec (Université de Montréal);
- Entrepreneur de la restauration artisanale (Lausanne Hospitality Research Center);
- La santé au menu (Université de Montréal);
- Objets de table comestibles (Université de Montréal).

Autres participations

Vingt professeurs ont également été impliqués dans les projets du CER :

- Services alimentaires dans les établissements d'hébergement (Office municipal d'habitation de Montréal);
- Qualité des grands banquets (Palais des congrès de Montréal);
- Télé-capsules (365 recettes);
- Plan Nord (ministère du Tourisme).

OBJECTIF

Augmenter le nombre d'enseignants impliqués dans des programmes d'enseignement universitaire.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre d'enseignants impliqués annuellement dans des programmes d'enseignement universitaire	Augmentation annuelle de 10 % (sur la base de 9 enseignants en 2004-2005)	Cible dépassée : 14 enseignants, sur une cible de 11	Cible dépassée : 16 enseignants, sur une cible de 12	Cible dépassée : 17 enseignants, sur une cible de 13	Cible dépassée 22 enseignants, sur une cible de 14

L'élaboration et la mise en œuvre de nouveaux programmes d'études de même que la collaboration du personnel enseignant à des activités de recherche du CER, ont contribué à l'atteinte et au dépassement de cet objectif en 2009-2010. Ces enseignants ont collaboré aux programmes suivants :

- Dirigeants de résidences pour retraités Allegro (Montréal et Québec);
- *Retirement Residence Director Allegro* (Toronto);
- Hautes Études en gestion hôtelière internationale – HÉGHI (en cours d'élaboration);
- Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie (UQAM-ITHQ).

3. EXPORTATION DES SAVOIRS

OBJECTIF

Augmenter, à l'interne, le nombre d'activités de communication et de diffusion de nouveaux savoirs auprès des enseignants et des élèves.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre d'activités réalisées annuellement à l'intention des enseignants	Minimum de 4 activités en 2006-2007 Augmentation de 25 %, à compter de 2007-2008	Cible dépassée : 7 activités réalisées, sur une cible de 4	Cible non atteinte : 4 activités réalisées, sur une cible de 5	Cible atteinte : 6 activités réalisées, sur une cible de 6	Cible partiellement atteinte : 5 activités réalisées, sur une cible de 8
Nombre d'activités réalisées annuellement à l'intention des élèves	Minimum de 4 activités en 2006-2007 Augmentation de 25 %, à compter de 2007-2008	Cible atteinte : 4 activités réalisées, sur une cible de 4	Cible non atteinte : 3 activités réalisées, sur une cible de 5	Cible atteinte : 6 activités réalisées, sur une cible de 6	Cible dépassée : 63 activités réalisées, sur une cible de 8

L'Institut profite des liens établis par le Centre d'expertise et de recherche auprès de personnalités reconnues dans leur domaine pour enrichir le cursus de ses formations. Ainsi, professeurs et élèves ont pu bénéficier au cours de l'année de six conférences ou ateliers donnés par des personnalités de renommée internationale :

- Pierre-Marc Tremblay, président-directeur général de Pacini et du Groupe Commensal;
- Marco Soldati, chef et professeur de cuisine à la Scuola Internazionale di Cucina Italiana Alma;
- Jean-André Charial, chef de cuisine et propriétaire de l'hôtel et restaurant gastronomique L'Oustau de Baumanière, un établissement Relais & Châteaux;
- Olivier Rœllinger, chef de cuisine et propriétaire du restaurant Le Coquillage de Cancale, un établissement Relais & Châteaux;
- Christine Demen-Meyer, professeure de stratégie et de gestion des PME et professeure de marketing à l'École hôtelière de Lausanne en Suisse.

Des conférenciers ont également été invités tout au long de l'année dans le cadre de cours, tous programmes confondus. Soixante-trois professionnels, spécialistes dans leur domaine, ont ainsi prononcé une conférence durant l'exercice. En voici quelques exemples :

- Élyse Lambert, sommelière au restaurant Le local (Culture professionnelle en service de la restauration);
- Hélène Melançon (restauration) et Anne Saint-Jean (RH), du Casino de Montréal (Introduction à la gestion);
- Monique Lacombe, avocate à la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec (Lois et réglementation de l'hôtellerie).

OBJECTIF

Augmenter le nombre de publications (articles, livres) et de communications (séminaires, conférences) découlant de travaux de recherche ou d'expérimentation, auprès des clientèles externes de l'institut.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre de publications ou de communications réalisées annuellement	Minimum de 4 publications ou communications annuelles, à compter de 2008-2009	Cible atteinte : 8 activités de publication et de communication	Cible atteinte : 4 activités de publication et de communication	Cible atteinte à 75 % : 3 publications et 3 activités de communication	Cible atteinte : 5 publications, dont 2 contributions

L'atteinte de cet objectif a été rendu possible notamment grâce au développement que connaît le CER, de même qu'à l'enseignement universitaire offert à l'Institut.

Hygiène et salubrité
Premier manuel scolaire édité par le CER, *Hygiène et salubrité* a été lancé en janvier 2010. Rédigé par des professeurs de l'Institut en collaboration avec des chercheurs du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, cet ouvrage pédagogique est vendu à la clientèle des autres écoles hôtelières du Québec ainsi qu'aux utilisateurs de la formation en ligne de l'Institut. Sa vente en ligne constitue par ailleurs une première pour l'ITHQ.

Le Grand livre de la cuisine végétarienne
Lancé en mars 2010 aux Éditions de l'Homme, *Le Grand livre de la cuisine végétarienne* a été rédigé par deux professeurs de cuisine italienne de l'ITHQ. Au cours des ans, l'Institut a publié un total de 18 livres, dont 11 en collaboration avec les Éditions de l'Homme.

Pénurie de la main-d'œuvre à venir : gérer les bouleversements dans la gestion du personnel
Article paru dans l'édition du printemps 2010 de la revue *Hôtels Restaurants & Institutions*.

Comestible : l'aliment comme matériau (contribution)
L'Institut a participé à la publication de cet ouvrage, dont l'auteur est la Dre Diane Bisson, de l'École de design industriel de l'Université de Montréal.

Géotourisme urbain : le cas de Montréal (contribution)
Article paru en décembre 2009 dans la revue de recherche en tourisme *Téoros*.
Urban geotourism : the case of Montréal (contribution)
Article paru dans l'édition de décembre 2009 du *e-Review of Tourism Research*.

ORIENTATION III

Élaborer et mettre en œuvre de nouvelles pratiques organisationnelles et financières, en appui au développement des produits et services offerts.

1. FINANCEMENT

OBJECTIF

Réviser la base budgétaire de chacune des unités administratives, en fonction des exigences du plan stratégique quinquennal.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Date de révision annuelle des bases budgétaires	Avant le 30 septembre	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte
Date d'adoption annuelle des bases budgétaires	Avant le 30 juin	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte
Mise en œuvre annuelle, dans chaque unité administrative, d'une nouvelle pratique organisationnelle visant l'utilisation plus efficiente des ressources financières et humaines de l'Institut	Une pratique organisationnelle annuelle pour chaque unité administrative	Cible dépassée : 6 pratiques organisationnelles	Cible dépassée : 5 pratiques organisationnelles	Cible dépassée : 5 pratiques organisationnelles	Cible partiellement atteinte : 3 pratiques organisationnelles

Les efforts consentis pour l'utilisation plus efficiente des ressources financières et humaines de l'Institut ont été concentrés sur la révision de certains processus de travail propres à plusieurs unités administratives. Ainsi :

- La majorité des professeurs peuvent maintenant effectuer des demandes de biens et services, à partir de leur poste de travail;
- La procédure d'inscription aux stages non obligatoires à l'étranger prévoit maintenant le versement d'un montant d'argent par l'élève afin de s'assurer du sérieux de sa demande et de réserver ses billets d'avion;
- Un ajustement trimestriel aux résultats annuels a été intégré au processus d'évaluation des banques de maladie et de temps supplémentaire.

Analyse de processus

Les processus d'achat de produits alimentaires et autres par l'Hôtel ont fait l'objet d'une analyse et de recommandations qui seront mises en application graduellement. Elles visent à :

- intégrer le mode d'évaluation des besoins de l'Hôtel à celui des services alimentaires;
- centraliser les achats;
- redéfinir le rôle des préposés au quai de réception.

Politiques, directives et procédures (PDP)

Dans le cadre de la vérification interne, les politiques, directives et procédures en vigueur à l'ITHQ ont été passées en revue, ce qui a permis l'abrogation de quinze d'entre elles et la révision de neuf autres. Dans un souci de diffusion de l'information, le nouveau document créé a été rendu accessible à tout le personnel sous la forme d'un répertoire interne qui est maintenu à jour.

OBJECTIF

Accroître les revenus autonomes d'exploitation nets.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Dépôt et adoption annuels d'une liste d'objectifs de rentabilité, applicables aux services et aux activités commerciales	Avant le 30 juin	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte (par la planification budgétaire annuelle)	Cible atteinte (par la planification budgétaire annuelle)
Écart* entre la rentabilité effective et l'objectif annuel défini par chacun des services	Atteinte ou dépassement de l'objectif annuel fixé par chacun des services	Cible atteinte : 6,8 M$ de revenus autonomes d'exploitation (maintien)	Cible dépassée : Objectif : 5,9 M$ Résultats : 6,1 M$ Dépassement : 3,6 % L'objectif a été diminué à la suite de la décision de réduire les activités du Service aux entreprises.	Cible dépassée : Objectif : 5,1 M$ Résultat : 6,2 M$ Dépassement : 22 %	Cible dépassée : Objectif : 5,8 M$ Résultat : 7 M$ Dépassement : 20,7 %

*Par méthode de calcul constante

L'Institut génère des revenus autonomes qui représentent environ 20 % de son budget global. Au cours du dernier exercice financier, il a été convenu d'augmenter substantiellement les tarifs de son stationnement sur une période de deux ans afin de favoriser les transports collectifs. Une indexation annuelle des tarifs a également été prévue pour les années à venir.

Notons de plus que le CER a particulièrement contribué aux revenus autonomes de l'Institut, grâce à l'explosion de la demande pour le programme de formation en hygiène et salubrité alimentaire.

OBJECTIF

Augmenter le financement provenant de commandites et de dons.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Financement obtenu annuellement (en dollars)	Financement équivalent à 250 000 $ nets, en 2006-2007 Augmentation de 20 % par an, à compter de 2007-2008	Cible dépassée : Dons totalisant 357 147 $, sur une cible de 250 000 $ Valeur de 292 000 $ en commandites et en équipements	Cible dépassée : Dons totalisant 454 950 $, sur une cible de 300 000 $ Valeur de 265 048 $ en commandites et en équipements	Cible dépassée : Dons totalisant 588 805 $, sur une cible de 360 000 $ Valeur de 232 335 $ en commandites et en équipements	Cible dépassée : Dons totalisant 960 321 $, sur une cible de 432 000 $

Les résultats obtenus ont été rendus possibles grâce aux activités de financement incluant les banquets organisés par la Fondation de l'ITHQ et la Fondation Magnani-Montaruli.

Fondation de l'Institut

Forte du succès remporté lors de ses activités de financement, la Fondation de l'ITHQ a versé à l'Institut 70 936 $ sous la forme de bourses étudiantes dédiées à de l'aide financière, du perfectionnement ou des stages à l'étranger. Trois événements majeurs ont été organisés par la Fondation en 2009-2010 : le Grand Dîner de la rentrée (septembre 2009), la soirée Grands Chefs Relais & Châteaux (avril 2010) et la vente de dalles gravées dans le Hall des bâtisseurs au coût de 1 000 $ chacune, et dont la 3e édition a été soulignée en juin 2010.

De plus, grâce à la générosité de ses donateurs, la Fondation a pu octroyer un budget spécial de 502 856 $ pour la rénovation des 42 chambres de l'Hôtel de l'Institut. Construites en 1975, ces chambres nécessitaient un réaménagement et une mise à niveau de leurs équipements et services afin de demeurer un lieu d'apprentissage et d'acquisition de compétences pertinent pour les étudiants de plusieurs programmes.

Fondation Magnani-Montaruli (FMM)

Pour sa part, la FMM a recueilli un montant de 55 000 $, lors d'un banquet-bénéfice qui a eu lieu en avril 2010 à l'Institut. Cette somme a, en grande partie, servi à défrayer le stage de trois mois qu'ont réalisé les treize finissants du programme *Cucina Italiana*, en Italie.

2. RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIF

Fournir des ressources humaines dont les compétences répondent aux nouvelles exigences de l'organisation et des clientèles de l'Institut.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Date de dépôt d'un diagnostic relatif au profil actuel de l'effectif de l'Institut, tant sur le plan quantitatif que sur celui des compétences professionnelles	Novembre 2006	4 éléments du plan de gestion prévisionnelle	Production d'un rapport dressant le profil sociodémographique et scolaire de l'effectif	(Cible associée aux résultats des deux indicateurs suivants)	(Cible associée aux résultats des deux indicateurs suivants)
Date de dépôt de la prévision des ressources humaines requises (prévision adaptée aux défis découlant du plan stratégique et aux résultats de l'analyse de vulnérabilité)	Décembre 2007	n. a.	Cible non atteinte (différée en raison de la réorientation de l'indicateur ci-dessous)	Cible partiellement atteinte : Réorganisation administrative majeure en fonction de l'atteinte de l'objectif	Cible atteinte : Analyse de vulnérabilité réalisée
Date d'adoption d'un plan de gestion prévisionnel de main-d'œuvre intégrant des mesures de renouvellement et de transfert d'expertise	Septembre 2008	n. a.	n. a. (Démarche réorientée)	Cible partiellement atteinte : Élaboration du rapport de planification de la main-d'œuvre préalable au plan de relève	Cible en voie d'être atteinte : Élaboration de : • parcours-type du plan de relève • répertoire des profils de compétences • lexique des compétences

Avant d'entreprendre formellement la première démarche de planification de la main-d'œuvre (PMO), l'Institut se préoccupait déjà de la relève et du transfert des connaissances. Les défis entraînés par le renouvellement des ressources humaines figurent parmi les éléments de réflexion qui ont mené à différentes réorganisations administratives depuis l'automne 2008.

Le premier rapport-synthèse sur la planification de la main-d'œuvre, présenté à la direction en décembre 2009, a brossé un tableau de la situation actuelle de l'effectif de l'Institut et permis d'identifier les zones de vulnérabilité et les déséquilibres à venir au cours des prochaines années.

À l'instar d'autres organisations, l'Institut doit composer avec de nombreux départs à la retraite qui génèrent un déficit réel de sa main-d'œuvre spécialisée. Il s'est donc doté de trois outils de gestion performants, soit un parcours-type du plan de relève, un répertoire des profils de compétences ainsi qu'un lexique des compétences. Ces outils permettront à l'Institut d'implanter un plan de relève institutionnel assorti d'un plan de développement des compétences afin de pourvoir une relève aux postes à risque, le moment venu.

3. RESSOURCES INFORMATIONNELLES

OBJECTIF

Moderniser les ressources informationnelles utilisées pour l'enseignement, la recherche et la gestion organisationnelle.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre de services de type transactionnel révisés et mis en ligne	Un service par 2 ans	Cible atteinte : Service de placement des élèves	Cible dépassée : Mise en ligne de la formation en hygiène et salubrité des aliments	Cible atteinte : Mise en ligne de la formation Action-Service, en partenariat avec Éduc'Alcool	Cible dépassée : Mise en ligne d'un formulaire de demande d'admission Implantation du site *Mon Espace* Mise en place de 2 réseaux pour les réservations en ligne (Hôtel) Vente en ligne du manuel *Hygiène et salubrité alimentaire*
Pourcentage des programmes individualisés de développement des compétences liées aux NTIC*, élaborés à l'intention du personnel enseignant	50 % d'ici mars 2007 100 % d'ici mars 2008	Cible atteinte : 50 % des programmes individualisés pour les enseignants	Cible atteinte : 100 % des programmes individualisés pour les enseignants	n. a.	n. a.
Date d'adoption d'un plan directeur triennal visant à maintenir l'intégrité et la sécurité des ressources informationnelles et à en assurer la mise à jour	Mars 2007	Cible atteinte : Adoption du plan directeur des ressources informationnelles en mai 2007	s. o.	s. o.	s. o.
Réalisation du plan directeur triennal	Mars 2010	n. a.	Cible atteinte : Réalisation du Plan directeur selon les priorités établies en 2007-2008	Cible atteinte : Réalisation du Plan directeur selon les priorités établies en 2008-2009	s. o.

*NTIC : Nouvelles technologies de l'information et des communications

Formulaire d'admission en ligne

Le formulaire de demande d'admission au programme Gestion d'un établissement de restauration ITHQ-Montmorency (GER) a été modifié avec l'ajout d'une section concernant les élèves mineurs et le droit d'accès aux renseignements personnels. De plus, il est maintenant accessible dans le site Web du Service régional d'admission du Montréal métropolitain (SRAM). En plus de permettre un partage d'information entre les deux établissements d'enseignement (ITHQ et Collège Montmorency), cette adaptation facilitera la démarche de l'élève.

Mon Espace

En 2009-2010, l'Institut a implanté le site Web *Mon Espace*, produit par le Centre de services partagés du Québec à l'intention du personnel de la fonction publique québécoise. Par l'entremise de ce site, chaque employé a dorénavant accès à son dossier personnel et peut prendre connaissance de données confidentielles telles que ses bulletins de paie, ses réserves de congés, son historique d'absences, ses gains déclaratoires, ses assurances et ses primes. Ce nouvel outil s'inscrit dans une volonté gouvernementale de regrouper des services administratifs et de fournir des services en ligne, afin notamment de contribuer au développement durable en réduisant l'impression de divers documents.

Ressources informationnelles

La restructuration de l'unité administrative responsable des ressources informationnelles a entraîné l'embauche d'une nouvelle gestionnaire. Les besoins émergents de l'Institut et l'évolution rapide des technologies ont de plus mené à l'élaboration d'un plan triennal de renouvellement de l'équipement et des logiciels, dont la première phase est en cours. Les différents services de l'Institut bénéficient maintenant d'une ressource experte qui peut les conseiller sur les produits pouvant le mieux répondre à leurs besoins technologiques.

Poursuite de la refonte du site Web

Après avoir terminé la collecte des besoins de chacune des unités, l'équipe responsable de la refonte du site a dressé la liste des processus à analyser et évalué les coûts. En juin dernier, le comité Web a présenté aux membres du comité de direction un échéancier de réalisation du nouveau site, réparti sur trois années. Une mise en ligne progressive des différentes sections du site est prévue, en fonction des priorités de l'organisation. Le projet initial d'un site intranet, destiné au personnel et à la population étudiante, a pris forme, notamment avec la conception et la mise en ligne, au printemps 2010, du bulletin électronique *ITHQexpress* (www.ithq.qc.ca/ithqexpress/). Un premier pas vers l'intranet a été franchi grâce à ce nouveau média interne qui vient remplacer le journal imprimé publié aux deux semaines durant l'année scolaire.

Virtuo Phase II

Ce module de contrôle des immobilisations a été implanté en septembre 2009, ce qui permet d'inscrire les biens nouvellement acquis dans le registre des immobilisations dès leur réception.

4. QUALITÉ DES SERVICES

OBJECTIF

Améliorer la qualité des services pédagogiques et administratifs offerts aux clientèles de l'Institut.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2006-2007	RÉSULTATS 2007-2008	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Date d'adoption d'une grille institutionnelle d'indicateurs de gestion à l'intention du comité de direction et du conseil d'administration	Juin 2006	Cible non atteinte	Cible abandonnée : (Projet reporté à la suite d'une réorientation)	n. a.	n. a.
Taux de satisfaction des clientèles consultées en marge de la grille institutionnelle d'indicateurs de gestion	Degré de satisfaction élevé des clientèles	Cible non atteinte (conséquence du premier indicateur) : Néanmoins, 40 éléments d'amélioration de la qualité mis en place	Cible non atteinte (conséquence du premier indicateur) : Néanmoins, 50 éléments d'amélioration de la qualité mis en place	n. a. Évaluation de 4 programmes Satisfaction de la clientèle de l'Hôtel	n. a.
Date d'adoption d'un plan pluriannuel d'amélioration de la qualité dans le cadre du suivi de la grille institutionnelle d'indicateurs de gestion	Avant le 31 mars 2007	Cible non atteinte (conséquence du premier indicateur)	Cible non atteinte (conséquence du premier indicateur)	n. a.	n. a.
Date d'adoption d'un plan directeur triennal visant le maintien de l'intégrité des immobilisations et de l'équipement	Mars 2007	Cible non atteinte : Dépôt du plan triennal (2007-2010) des ressources matérielles pour près de 6,1 M$	Cible non atteinte	Cible non atteinte : Demande budgétaire de 14 M$ à la suite d'une évaluation conjointe ITHQ-SIQ des besoins en immobilisations	Cible non atteinte : Préséance donnée à la requalification de l'immeuble
Réalisation du plan directeur triennal	Mars 2010	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.

Requalification de l'immeuble

Il s'est avéré nécessaire de restaurer les éléments électromécaniques avant d'amorcer la mise en œuvre d'un plan de maintien d'actif. C'est pourquoi les appareils de chauffage, de climatisation, de gestion de l'eau chaude et de distribution électrique ont fait l'objet de travaux majeurs au cours de l'exercice 2009-2010. L'Institut a de plus amorcé l'élaboration d'un programme d'entretien préventif.

Hôtel de l'Institut

L'Hôtel de l'Institut a conclu une entente avec RéservIT afin de permettre, d'une part, à ses clients d'effectuer rapidement et facilement une réservation en ligne sécurisée en temps réel et, d'autre part, d'optimiser ses revenus en fonction de l'offre et la demande. Cette interface intégrée au site Web de l'Hôtel, relie également d'autres portails de réservation – Bonjour Québec et Tourisme Montréal, par exemple – au logiciel de réservation utilisé par l'Hôtel.

Les travaux de rénovation des 42 chambres, effectués entre février et juin 2010 et combinés à ceux des installations électromécaniques de l'édifice amorcés en juillet 2009, ont affecté la quiétude des lieux. Le secteur de l'hébergement a donc pris la décision de retirer momentanément son outil de mesure de la satisfaction de la clientèle séjournant à l'Hôtel. Pendant la rénovation des chambres, le taux d'occupation de ses chambres a néanmoins avoisiné les 90 %. Les clients du service de banquets se sont pour leur part dits très satisfaits (dans une proportion de 75 %), en rapport avec les aspects suivants : la nourriture, les salles, les équipements, le personnel et les prix.

Hygiène et salubrité

Un plan d'action et de communication en matière d'hygiène et de salubrité des aliments a été mis en œuvre afin de s'assurer que les règles et les bonnes pratiques soient connues de tous les employés œuvrant dans des lieux où l'on trouve des aliments.

Mise à jour du plan des mesures d'urgence (PMU)

Dans un souci d'assurer la sécurité de ses clientèles et de protéger ses biens, l'Institut a embauché un consultant pour mettre à jour et compléter son PMU. Le Service de police de la Ville de Montréal a été consulté et le Service des incendies l'a approuvé. Plusieurs types de risques y sont exposés ainsi que les fonctions et tâches qui leur sont associées : incendie et fumée; déversement intérieur ou extérieur de produits toxiques; fuite de gaz; appel à la bombe et colis suspect; tremblement de terre; panne d'électricité et intrus dangereux. Adopté en mai 2010, le PMU a été présenté aux membres du comité de vérification et de gestion des risques ainsi qu'aux membres du conseil d'administration. Des formations ont été données par le consultant et par le SPVM à l'ensemble du personnel, selon leur responsabilité.

APPLICATION DES LOIS ET DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

POLITIQUE LINGUISTIQUE

En vigueur depuis janvier 2000, la Politique linguistique de l'ITHQ contient, outre des dispositions entourant l'utilisation du français comme langue de communication, de travail et d'achat, des directives visant la maîtrise du français dans ses communications de tous ordres. À cet effet, une Politique relative à la production de matériel informatif, promotionnel et publicitaire avait été adoptée en 2007 afin d'assurer la révision linguistique de tout document destiné au public, quel qu'en soit le support (imprimé, Web ou multimédia). En termes de qualité de ses communications écrites, l'ITHQ emploie de plus deux agentes de communication, dont une linguiste affectée exclusivement à la révision des textes destinés à une diffusion large et une rédactrice professionnelle qui s'assure notamment du bon orthographe et de la clarté des messages provenant des unités administratives et diffusés à l'interne. Enfin, dans le but de favoriser la qualité de la langue tant chez son personnel que ses élèves, sept nouvelles chroniques linguistiques ont été conçues et diffusées en 2009-2010 au moyen de son journal interne, l'*ITHQexpress*.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2009-2010, l'Institut a reçu deux demandes d'accès à des documents, mais aucune relative à des renseignements personnels. La première demande portait sur des documents non détenus par l'Institut et le requérant en a été informé. La seconde avait pour objet des photographies auxquelles l'Institut a donné accès, sous réserve des droits relatifs à la propriété intellectuelle.

L'inventaire et la mise à jour des fichiers de renseignements personnels traités au cours du dernier exercice ont été complétés. Les documents et renseignements stipulés dans le Règlement sur la diffusion de l'information et de la protection des renseignements personnels, ont été diffusés dans le site Web de l'Institut.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Les responsabilités en cette matière se partagent ainsi : le Secrétariat général est responsable de la sécurité de l'information en général, alors que le Service des ressources informationnelles, des technologies de l'information et des télécommunications voit à la sécurité des données numériques. Le bilan annuel en matière de sécurité de l'information a été produit conjointement et transmis au ministère des Services gouvernementaux. Par ailleurs, l'ITHQ utilise les services d'une firme spécialisée en déchiquetage pour la destruction sécuritaire de ses documents confidentiels ou contenant des renseignements personnels.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ POUR LES MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le tableau *Embauche et représentativité* présente en annexe les données afférentes aux groupes cibles et aux personnes handicapées.

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale confie à l'Institut la responsabilité d'adopter, de soumettre à l'Office des personnes handicapées du Québec et de rendre public, un plan d'action annuel. L'objectif premier de cet exercice demeure toujours l'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées ainsi que les mesures envisagées pour les éliminer, que ces personnes travaillent à l'Institut, qu'elles y étudient ou qu'elles en soient les clientes.

Ayant déjà produit un plan d'action à ce sujet et effectué sa mise à jour, l'Institut est invité à produire un second plan répondant aux nouvelles attentes de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) quant à sa structure et à son contenu. Il s'est donc associé à une firme spécialisée pour la rédaction de ce prochain plan d'action qui sera déposé à l'automne 2010 et dont la mise en œuvre s'échelonnera jusqu'en 2013. Le prochain rapport annuel de gestion fera état des réalisations en cette matière, au cours de l'année de référence.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

À la suite de la vérification des livres et des comptes pour l'exercice terminé le 30 juin 2009, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de l'Institut dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE (L.R.Q., c. D-8.1.1)

Avec l'appui du Bureau de coordination du développement durable, le Plan d'action de développement durable 2008-2013 de l'Institut a été bonifié et déposé le 1er décembre 2009. L'intégration de cibles concrètes à ce plan a permis de créer une mobilisation de tous les acteurs. Un comité composé de représentants de chaque unité et soutenu par la direction générale, assure le suivi et la mise en œuvre des actions prévues au plan afin d'atteindre les objectifs organisationnels. Les réalisations de l'ITHQ en cette matière sont présentées à l'annexe 3 du présent rapport.

Le 30 septembre dernier, RECYC-QUÉBEC remettait à l'ITHQ un certificat de reconnaissance attestant des efforts qu'il a déployés pour réduire à la source, réemployer, recycler et valoriser ses matières résiduelles (3RV). Ce programme vise à reconnaître les établissements qui mettent en place une gestion responsable de leurs matières résiduelles. L'ITHQ atteint ainsi le niveau 2 – Mise en œuvre – du programme ICI ON RECYCLE!, qui reconnaît la mise en place de mesures de 3RV et la réalisation d'activités d'information et de sensibilisation.

RÉSULTATS 2009-2010 DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Arrimer développement durable et éducation dans tous les secteurs.

ACTION 1	SÉLECTION DE GESTES	SUIVIS
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique.	• Sensibiliser et encourager le personnel à s'impliquer dans la démarche. • Soutenir la formation des employés afin qu'ils deviennent des personnes-ressources. • Diffuser le plan d'action DD dans le site Web de l'Institut.	• Publication régulière de chroniques dans l'*ITHQexpress*; • Publication d'un *Babillard* entièrement consacré au DD. • Recrutement de 2 professeurs pour une formation de 2e cycle en DD. • Participation des personnes concernées aux formations du BCDD.

INDICATEURS ET CIBLES	OBJECTIFS
• Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation • Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de DD pour le prendre en compte dans ses activités régulières	2011 : avoir sensibilisé 80 % du personnel. 2013 : avoir formé 50 % des employés ciblés afin qu'ils puissent prendre en compte la démarche de DD dans leurs activités régulières.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Un plan d'action bonifié a été rendu public en novembre 2009. Un comité de suivi de ce plan a été mis sur pied en janvier 2010.

ACTION 2	SÉLECTION DE GESTES	SUIVIS
Devenir un modèle de DD dans son champ de compétence.	Encourager l'implication du personnel dans des projets prenant en compte les principes de DD.	Documentation en vue du démarrage d'un projet de compostage dans les ateliers de cuisine.

INDICATEURS ET CIBLES	OBJECTIFS
• Nombre d'activités auxquelles le personnel est associé • Connaissance de la démarche de l'Institut par ses fournisseurs	2013 : organiser annuellement un minimum d'une activité respectueuse des principes de DD. 2011 : avoir informé l'ensemble des fournisseurs réguliers de la démarche de l'Institut.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Première participation de l'Institut à l'opération Défi climat. L'ITHQ s'est classé au 5e rang parmi les organisations de sa catégorie, au chapitre de la participation de ses effectifs. Au cours d'une semaine de sensibilisation à la récupération de papier, aux économies d'énergie et même à l'implication sociale, plusieurs activités ont été organisées et des messages diffusés à l'intention des employés et des élèves de l'Institut. Un groupe d'étudiants a de plus organisé un premier événement carboneutre dans le cadre d'un cours en gestion appliquée de la restauration.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Innover en tenant compte du développement durable.

ACTION 3	SÉLECTION DE GESTES	SUIVIS
Favoriser l'émergence de nouveaux services et de façons de faire novatrices.	Établir un relevé des nouvelles pratiques.	

INDICATEURS ET CIBLES	OBJECTIFS
Prise en compte des principes de DD dans les processus de développement de services	2013 : • Produire un document de veille annuellement; • Avoir complété la révision des processus.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Le premier document de veille a pris la forme d'un *Babillard* (série de nouvelles) produit par un professeur et publié par la Médiathèque, le 7 avril 2010.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes.

ACTION 4	SÉLECTION DE GESTES	SUIVIS
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à respecter les dispositions de la Politique pour un gouvernement responsable.	• Élaborer un système de gestion environnementale; • Mettre à la disposition du personnel et des élèves des bacs de récupération dans les corridors.	• Diagnostic et choix des actions à mettre en œuvre. • Disposition de trente bacs dans l'Institut, en septembre 2009.

INDICATEURS ET CIBLES	OBJECTIFS
État d'avancement de la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsable	2011 : Avoir élaboré un système de gestion environnementale. 2013 : Avoir généralisé l'organisation d'événements écoresponsables. 2013 : Avoir révisé l'ensemble des pratiques d'acquisition de l'Institut.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

La priorité a été accordée à l'élaboration d'un système de gestion environnementale (SGE) qui sera complété en 2010-2011. Ce dernier permettra la mise en œuvre et le suivi d'actions au regard de la gestion des matières résiduelles, des acquisitions et de l'organisation d'événements ou d'activités écoresponsables dans tout l'Institut. Certaines initiatives ont néanmoins été mises de l'avant :

- Possibilité d'organiser des événements écoresponsables à l'Hôtel;
- Tenue de réunions sans papier par le conseil d'administration, le comité de direction et la commission pédagogique;
- Élimination de réquisitions papier;
- Abonnement de l'ITHQ au site *Mon Espace* du CSPQ;
- Élimination de la vente de bouteilles d'eau à la cafétéria;
- Diffusion d'un logo DD.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL Faire connaître les impacts des choix de production et de consommation sur l'environnement et la société.		
ACTION 5 Favoriser une prise de conscience des bienfaits reliés aux pratiques écoresponsables, auprès des clientèles externes de l'Institut.	**SÉLECTION DE GESTES** • Faire connaître les pratiques de l'Institut en matière d'achat de produits locaux; • Informer la clientèle de l'Hôtel de l'Institut relativement à ses nouvelles pratiques plus respectueuses des principes de DD.	**SUIVIS** (À venir dans la foulée du SGE) Introduction d'une nouvelle gamme de produits d'accueil biodégradables.
INDICATEURS ET CIBLES Mise en valeur des produits locaux et des façons de faire de l'Hôtel	**OBJECTIFS** 2010 : Créer une section DD dans le site Web de l'Institut. 2013 : Compléter la mise à jour de l'information destinée à la clientèle de l'Hôtel.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Cette action sera mise en place graduellement lorsque le SGE sera complété, sans pour autant limiter la réalisation de gestes de moindre importance.	

PLAN D'ACTION 2006-2012 SUR LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Efficacité énergétique dans les bâtiments publics

Dans le cadre des travaux de requalification de l'immeuble, les efforts ont été concentrés sur le remplacement des appareils de chauffage et de refroidissement par des équipements performants sur le plan des économies d'énergie. On pourra mesurer l'impact de ces nouveaux équipements au cours des prochaines années.

Gaz à effet de serre

L'Institut ne dispose pas d'un réel programme visant à réduire les gaz à effet de serre (GES), mais des actions ont été entreprises en ce sens :

- Doubler le nombre de places pour les vélos dans le stationnement souterrain;
- À compter de juillet 2010, augmenter le tarif mensuel de stationnement pour les membres du personnel afin d'encourager le transport en commun et le covoiturage.

En outre, depuis le départ à la retraite du chauffeur du camion de l'Institut, dont le poste n'a par ailleurs pas été renouvelé, l'utilisation de ce véhicule est maintenant réservée aux achats regroupés des services alimentaires.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Le 19 mars 2009, le ministre des Finances rendait publique, à l'occasion de son discours sur le budget 2009-2010, sa Politique de financement des services publics. Dans le contexte où l'Institut ne dispose pas des ressources suffisantes pour répondre aux nouvelles orientations gouvernementales, un mandat débutant à l'automne 2010 a été octroyé à une firme spécialisée en vue de l'évaluation des coûts et la détermination des niveaux de financement de ses services aux usagers.

ANNEXES

1. LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR L'ITHQ

Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (L.R.Q., c. I-13.02, a. 24)
Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de l'ITHQ
Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire

2. FONDATION DE L'ITHQ

Constituée le 3 février 2003 en vertu de la Loi sur les compagnies du Québec, partie III, la Fondation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec est un organisme de bienfaisance du point de vue fiscal. Ses activités ont débuté en juillet 2003. Sa mission consiste à recueillir des fonds dans le but, notamment, de soutenir les élèves de l'Institut au moyen de bourses d'études et de contribuer à la réalisation des projets déclarés prioritaires par l'Institut, tels que La santé au menu, le Fonds de bourses et d'aide financière pour les élèves, le Fonds de soutien en entrepreneuriat, le Centre des sciences du vin et de la gastronomie, ainsi que la modernisation du matériel pédagogique utilisé en cuisine de collectivité et en restauration d'entreprise. Le conseil d'administration de la Fondation est autonome.

3. LISTE DES TABLEAUX

Offre de formation ITHQ 2009-2010
Tableau comparatif 2008-2009 et 2009-2010 des clientèles, des stages effectués et des diplômés (enseignement régulier)
Tableau comparatif 2008-2009 et 2009-2010 des clientèles et des diplômés (formation continue)
État des admissions 2009-2010
Évolution des demandes comparées au nombre d'admissions depuis 5 ans
Taux d'obtention du DEC par cohorte d'élèves
Concours, prix et nominations 2009-2010 – Professeurs et élèves de l'ITHQ
Embauche et représentativité

OFFRE DE FORMATION ITHQ – 2009-2010

ENSEIGNEMENT RÉGULIER

Programmes *Signature ITHQ* à l'ordre secondaire :

- DEP en cuisine (5311)
  - Cuisine professionnelle
  - Cuisine professionnelle italienne
  - *Cucina Italiana* (ITHQ-Alma)
- ASP en cuisine du marché (5324)
  - Formation supérieure en cuisine
- DEP en pâtisserie (5297)
  - Pâtisserie professionnelle
- DEP en service de la restauration (5293)
  - Service professionnel en restauration
- ASP en sommellerie (5314)
  - Sommellerie professionnelle

Programmes *Signature ITHQ* à l'ordre collégial :

- DEC en techniques de tourisme (414.A0)
  - Gestion touristique
- DEC en techniques de gestion hôtelière (430.A0)
  - Gestion en hôtellerie internationale
- DEC en gestion d'un établissement de restauration (430.B0)
  - Gestion appliquée en restauration
- DEC en gestion d'un établissement de restauration (430.B0)
  - Cheminement ITHQ-Collège Montmorency
  - Cheminement intégré DEP en cuisine/ DEC en gestion d'un établissement de restauration ITHQ-Commission scolaire Pointe-de-l'Île

Programmes *Signature ITHQ-UQAM* à l'ordre universitaire :

- Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie
  - Cheminement intégré DEC/BACCALAURÉAT en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration
  - Cheminement intégré DEC/BACCALAURÉAT en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Tourisme

FORMATION CONTINUE

Programmes *Signature ITHQ :*

Diplôme reconnu par le MELS

- AEC Coordination d'événements et de congrès ITHQ-MPI (LCL.1G)
- AEC Superviseur en hôtellerie ITHQ-AHQ (formation à distance) (LJA.1M)
- AEC Gestion de restaurant (formation à distance) (LJA.14)
- AEC Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ (LJA.16)
- AEC Superviseur en hébergement hôtelier ITHQ-Station Mont-Tremblant (LJA.1B)

Diplôme délivré par l'ITHQ

- Analyse sensorielle des vins du monde
- Découverte du vin I
- Découverte du vin II
- Guide touristique de Montréal ITHQ-Ville de Montréal
- Dirigeants de résidences pour retraités ITHQ-Résidences Allegro
- *Retirement Residence Director* ITHQ-Résidences Allegro
- Hautes Études en gestion hôtelière internationale

Programmes ne faisant pas partie de la gamme *Signature ITHQ*

Diplôme délivré par l'ITHQ

- Service de bar
- *Wine and Spirit Certificate II*
- *Wine and Spirit Certificate III*
- Cuisine professionnelle et actualisée ITHQ-Emploi-Québec

TABLEAU COMPARATIF 2008-2009 ET 2009-2010 DES CLIENTÈLES, DES STAGES EFFECTUÉS ET DES DIPLÔMÉS

ENSEIGNEMENT RÉGULIER	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		STAGES[1]				DIPLÔMÉS	
			Hors Québec		Global			
	08-09	09-10	08-09	09-10	08-09	09-10	08-09	09-10
Programmes d'enseignement secondaire								
• DEP Cuisine : Cuisine professionnelle/CP italienne/ *Cucina Italiana* (3 programmes)	226	257	6	6	274	278	95	72[2]
• ASP Cuisine actualisée : Formation supérieure en cuisine	14	27	13	13	27	27	13	13
• DEP Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle	93	94	2	10	81	73	47	35
• DEP Service de la restauration : Service professionnel en restauration	71	94	0	0	90	76	38	31
• ASP Sommellerie : Sommellerie professionnelle	19	18	17	18	17	18	17	16
Sous-total	**423**	**490**	**38**	**47**	**489**	**472**	**210**	**167**
Programmes d'enseignement collégial								
• DEC Techniques de tourisme : Gestion touristique	119	140	2	13	131	87	29	27
• DEC Techniques de gestion hôtelière : Gestion en hôtellerie internationale	179	177	97	99	330	339	40	50
• DEC Gestion d'un établissement de restauration : Gestion appliquée en restauration/ Cheminement intégré DEP/DEC (2 programmes)	178	184	5	19	228	155	40	40[3]
• DEC Gestion d'un établissement de restauration (partenariat ITHQ-Montmorency)	n. a.	27	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.
Sous-total	**476**	**528**	**104**	**131**	**689**	**581**	**109**	**117**
Programmes d'enseignement universitaire UQAM-ITHQ								
• Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	306	301	10	7	55	40	61	49
• Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	39[4]	28	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	10[4]	6
• Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Tourisme	5[4]	6	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	2
Sous-total	**350**	**335**	**10**	**7**	**55**	**40**	**71**	**57**
TOTAL	**1 249**	**1 353**	**152**	**185**	**1 233**	**1 093**	**390**	**341**

PROGRAMME OFFERT EN COLLABORATION AVEC EMPLOI-QUÉBEC	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		STAGES				DIPLÔMÉS	
			Hors Québec		Global			
	08-09	09-10	08-09	09-10	08-09	09-10	08-09	09-10
• Cuisine professionnelle et actualisée	15	29	0	0	9	0	9	13
• Pâtisserie-boulangerie	n. a.	n. a.	0	0	0	0	0	n. a.
TOTAL	**15**	**29**	**0**	**0**	**9**	**0**	**9**	**13**
GRAND TOTAL	**1 264**	**1 382**	**152**	**185**	**1 242**	**1 093**	**399**	**354**

(1) Les stages des cheminements DEC/Bac sont intégrés au programme de DEC auquel est inscrit l'étudiant.
(2) Ces statistiques incluent 3 programmes de cuisine. Cependant, le nombre de diplômés de la cohorte d'hiver 2009 de *Cucina Italiana* apparaîtra dans le prochain rapport annuel.
(3) Ces statistiques incluent deux programmes : Gestion appliquée en restauration et le cheminement intégré DEP Cuisine/DEC Gestion d'un établissement de restauration ITHQ-CS Pointe-de-l'Île.
(4) Les données publiées dans le rapport 2008-2009 ont été corrigées au cours de l'exercice 2009-2010.

TABLEAU COMPARATIF 2008-2009 ET 2009-2010 DES CLIENTÈLES ET DES DIPLÔMÉS

FORMATION CONTINUE (à l'ITHQ ou en entreprise)	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		DIPLÔMÉS	
	08-09	09-10	08-09	09-10
PROGRAMMES AVEC DIPLÔME				
• AEC Coordination d'événements et de congrès ITHQ-MPI	33	47	3	1
• AEC Superviseur en hôtellerie ITHQ-AHQ (formation à distance)	n. a.	n. a.	4	n. a.
• AEC Gestion de restaurant (formation à distance)	n. a.	15	n. a.	11
• AEC Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ	n. a.	17	3	16
• AEC Superviseur en hébergement hôtelier ITHQ-Station Mont-Tremblant	n. a.	n. a.	6	n. a.
Sous-total	**33**	**79**	**16**	**28**
• Analyse sensorielle des vins du monde	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.
• Découverte du vin I	44	73	38	66
• Découverte du vin II	17	23	15	16
• Service de bar	66	66	61	63
• Cuisine de restauration	15	12	n. a.	12
• Connaissance des vins en cuisine professionnelle I et II ITHQ-Charton Hobbs	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.
• *Montreal Tour Guide* ITHQ-Ville de Montréal	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.
• *Wine & Spirit Certificate*	11	35	4	30
• Dirigeants de résidences pour retraités ITHQ-Résidences Allegro	n. a.	14	n. a.	6
• *Retirement Residence Director* ITHQ-Résidences Allegro	n. a.	14	n. a.	0
Sous-total	**153**	**237**	**118**	**193**
Diplôme délivré par l'UQAM et l'ITHQ				
• Certificat de perfectionnment en gestion, orientation Hôtellerie et restauration	3	n. a.	n. a.	n. a.
Sous-total	**3**	**0**	**0**	**0**
GRAND TOTAL	**189**	**316**	**134**	**221**

ÉTAT DES ADMISSIONS 2009-2010

	NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION	ADMIS PAR L'ITHQ	INSCRITS[1]
AUTOMNE 2009			
5311 Cuisine : Cuisine professionnelle	422	68	68
5293 Service de la restauration : Service professionnel en restauration	60	34	34
5297 Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle	123	35	34
Sous-total Enseignement secondaire, automne 2009	**605**	**137**	**136**
HIVER 2010			
5311 Cuisine : *Cucina Italiana*	53	17	17
5311 Cuisine : Cuisine professionnelle	221	51	51
5293 Service de la restauration : Service professionnel en restauration	33	17	17
5297 Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle	96	17	17
5314 Sommellerie : Sommellerie professionnelle	26	19	19
5324 Cuisine actualisée : Formation supérieure en cuisine	35	15	14
Sous-total Enseignement secondaire, hiver 2010	**464**	**136**	**135**
TOTAL Enseignement secondaire 2009-2010	**1 069**	**273**	**271**
AUTOMNE 2009			
414.A0 Techniques de tourisme : Gestion touristique	130	81	66
430.A0 Techniques de gestion hôtelière : Gestion en hôtellerie internationale	291	82	62
430.B0 Gestion d'un établissement de restauration : Gestion appliquée en restauration	127	81	70
430.B0 Gestion d'un établissement de restauration (ITHQ-Collège Montmorency)	57	33	27
TOTAL Enseignement collégial 2009-2010	**605**	**277**	**225**
AUTOMNE 2009			
LJA.1B Superviseur en hébergement hôtelier ITHQ-Station Mont-Tremblant	s. o.	s. o.	s. o.
LJA.0Y Superviseur en hôtellerie ITHQ-AHQ	s. o.	s. o.	s. o.
LJA.14 Gestion de restaurant	16	15	15
LCL.1G Coordination d'événements et de congrès ITHQ-MPI	33	30	25
LCL.1T Conciergerie pour hôtels et entreprises	s. o.	s. o.	s. o.
LJA.16 Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ	s. o.	s. o.	s. o.
Sous-total Enseignement collégial (AEC), automne 2009	**49**	**45**	**40**
HIVER 2010			
LJA.1B Superviseur en hébergement hôtelier ITHQ-Station Mont-Tremblant	s. o.	s. o.	s. o.
LJA.0Y Superviseur en hôtellerie ITHQ-AHQ	s. o.	s. o.	s. o.
LJA.14 Gestion de restaurant	s. o.	s. o.	s. o.
LCL.1G Coordination d'événements et de congrès ITHQ-MPI	s. o.	s. o.	s. o.
LCL.1T Conciergerie pour hôtels et entreprises	s. o.	s. o.	s. o.
LJA.16 Conseiller en vin accrédité ITHQ-SAQ	17	17	17
Sous-total Enseignement collégial (AEC), hiver 2010	**17**	**17**	**17**
TOTAL Enseignement collégial (AEC) 2009-2010	**66**	**62**	**57**
AUTOMNE 2009			
7072 *Baccalauréat en gestion du tourisme* et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	320	233	111
4548 Certificat de perfectionnement en gestion, orientation Hôtellerie et restauration	s. o.	s. o.	s. o.
Sous-total Enseignement universitaire, automne 2009	**320**	**233**	**111**
HIVER 2010			
7072 Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	s. o.	s. o.	s. o.
4548 Certificat de perfectionnement en gestion, orientation Hôtellerie et restauration	s. o.	s. o.	s. o.
Sous-total Enseignement universitaire, hiver 2010	**0**	**0**	**0**
TOTAL Enseignement universitaire 2009-2010	**320**	**233**	**111**
GRAND TOTAL Tous programmes confondus 2009-2010	**2 060**	**845**	**664**

(1) Étudiants s'étant inscrits à un programme à la suite de leur admission par l'ITHQ

ÉVOLUTION DES DEMANDES COMPARÉES AU NOMBRE D'ADMISSIONS DEPUIS 5 ANS

ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL

ADMISSION	TECHNIQUES DE TOURISME/ GESTION TOURISTIQUE			TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE/GESTION EN HÔTELLERIE INTERNATIONALE			GESTION D'UN ÉTABLISSEMENT DE RESTAURATION/GESTION APPLIQUÉE EN RESTAURATION			GESTION D'UN ÉTABLISSEMENT DE RESTAURATION/CHEMINEMENT ITHQ-MONTMORENCY		
	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%
Automne 2005	136	46	34	262	90	34	175	85	49	s. o.	s. o.	s. o.
Automne 2006	153	77	50	245	106	43	148	107	72	s. o.	s. o.	s. o.
Automne 2007	125	46	37	300	87	29	138	89	65	s. o.	s. o.	s. o.
Automne 2008	84	47	56	318	83	26	129	85	66	s. o.	s. o.	s. o.
Automne 2009	130	81	62	291	82	28	127	81	64	57	33	58

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

ADMISSION	CUISINE/ CUISINE PROFESSIONNELLE			PÂTISSERIE/ PÂTISSERIE PROFESSIONNELLE			SERVICE DE LA RESTAURATION/ SERVICE PROFESSIONNEL EN RESTAURATION			CUISINE/ *CUCINA ITALIANA*		
	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%	Demandes d'admission	Candidats admis	%
Automne 2005	238	76	32	61	39	64	76	48	63	s. o.	s. o.	s. o.
Hiver 2006	178	74	42	53	20	38	43	19	44	s. o.	s. o.	s. o.
Automne 2006	281	84	30	75	45	60	94	45	48	s. o.	s. o.	s. o.
Hiver 2007	205	77	38	46	19	41	42	18	43	s. o.	s. o.	s. o.
Automne 2007	320	75	23	95	41	43	63	42	67	s. o.	s. o.	s. o.
Hiver 2008	157	61	39	56	21	38	50	18	36	55	17	33
Automne 2008	346	68	20	100	34	34	76	34	45	s. o.	s. o.	s. o.
Hiver 2009	192	58	30	64	19	30	51	17	33	62	18	29
Automne 2009	422	68	16	123	35	28	60	34	57	s. o.	s. o.	s. o.
Hiver 2010	221	51	23	96	17	18	33	17	52	53	17	32

TAUX D'OBTENTION DU DEC PAR COHORTE D'ÉLÈVES

PROGRAMMES DE LA FAMILLE DES TECHNIQUES ADMINISTRATIVES[1]

ÉCOLES PUBLIQUES	Obtention du DEC	Cohorte 2002-2005	Cohorte 2003-2006	Cohorte 2004-2007[3]	Cohorte 2005-2008
	Durée normale (3 ans)	38,1 %[3]	35,7 %[3]	36,3 %	33,6 %
	Après 4 ans	54,3 %[3]	51,5 %	52,1 %	49,4 %
	Après 5 ans	61,0 %	58,3 %	57,4 %	n. d.
ÉCOLES GOUVERNEMENTALES	**Obtention du DEC**	**Cohorte 2002-2005**	**Cohorte 2003-2006**	**Cohorte 2004-2007[3]**	**Cohorte 2005-2008**
	Durée normale (3 ans)	39,7 %	47,7 %	46,4 %	46,3 %
	Après 4 ans	51,7 %	63,6 %	59,5 %	58,8 %
	Après 5 ans	58,6 %	71,6 %	63,1 %	n. d.
ITHQ[2]	**Obtention du DEC**	**Cohorte 2002-2005**	**Cohorte 2003-2006**	**Cohorte 2004-2007**	**Cohorte 2005-2008**
	Durée normale (3 ans)	40,5 %	52,6 %	40,5 %	38,3 %
	Après 4 ans	48,0 %	60,1 %	44,0 %	49,7 %
	Après 5 ans	56,5 %	65,3 %	49,1 %	53,7 %

(1) Statistiques du MELS (CHESCO) au 30 août 2010, ne tenant compte que des élèves qui en sont à une première inscription au collégial.
(2) Statistiques de l'ITHQ au 4 août 2010, toutes sanctions collégiales confondues, obtenues à la suite d'une ou de plusieurs inscriptions au cégep.
(3) Données publiées dans le rapport 2008-2009 et corrigées au cours de l'exercice 2009-2010.

CONCOURS, PRIX ET NOMINATIONS 2009-2010 – PROFESSEURS ET ÉLÈVES DE L'ITHQ

Collège des ambassadeurs du vin au Québec	Février 2010	Kathleen Mc Neil, professeur de sommellerie, admise au nombre des douze membres du Collège	Provincial
Concours des chocolatiers Lindt & Sprüngli (Vancouver)	Mars 2010	Julie Blanchard St-Jacques (DEP Pâtisserie) 2e Prix au Canada, création d'un dessert à base de chocolat	National
Concours Divin-Défi Amicale de Châtillon France-Québec	Avril 2010	Andréanne Hébert-Haché (ASP Sommellerie) 1er Prix, catégorie Meilleur sommelier junior du Québec	Provincial (international)
Médailles du Lieutenant-gouverneur du Québec	Mai 2010	Francesca Cotroni-Parent (DEC Gestion en hôtellerie internationale) – Ordre collégial Justine de Valicourt (ASP Formation supérieure en cuisine) – Ordre secondaire	Provincial
Concours *Almost Famous Chef San Pellegrino*	Janvier 2010	Justine de Valicourt (ASP Formation supérieure en cuisine) 1er Prix au Canada	National
Festival international du livre mangeable	Avril 2010	Daphnée Chabalier (DEP Pâtisserie) Trophée Brillat-Savarin	International
Concours de l'Association des fournisseurs de boulangerie	Mai 2010	Chloé Migneault-Lecavalier (DEP Pâtisserie) Médaille d'or Judith Simoneau (DEP Pâtisserie) Médaille d'argent Julie Blanchard St-Jacques (DEP Pâtisserie) Médaille de bronze	Provincial
Olympiades de la formation professionnelle et technique	Mai 2010	Sébastien Antoine (DEC Gestion en hôtellerie internationale) Médaille d'argent – catégorie Service de la restauration	Provincial
Grands Prix de la relève touristique Association québécoise de la formation en tourisme, hôtellerie et restauration (AQFORTH)	Février 2010	Virginie Vachon (Bac en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM-ITHQ) – catégorie Hôtellerie Justine de Valicourt (DEP Cuisine) – catégorie Restauration Chloé Migneault-Lecavalier (DEP Pâtisserie) – catégorie Restauration Dominik Ratelle-Charron (AEC Coordination d'événements et de congrès) – catégorie Tourisme (Formation continue) Mathieu Gélinas (DEC Gestion touristique) Prix de l'Association des propriétaires d'autobus du Québec	Provincial

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	6	66	3	–

Nombre d'employés réguliers, en date du 30 juin 2010

Effectif total (personnes)	129

2. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Rappel de l'objectif d'embauche : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Le taux d'embauche	RÉGULIERS				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES				GLOBAL
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	–	–	–	–	6	4	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
Pourcentage	–	–	–	–	9 %	6 %	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
Pourcentage global						15 %											13 %

Rappel des objectifs : Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Le taux de représentativité	RÉGULIERS			
	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	6	6	–	1
Pourcentage	5 %	5 %	–	1 %

3. FEMMES

Le taux d'embauche	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre de femmes embauchées	2	32	3	–
Pourcentage	33 %	48 %	100 %	–

Niveau de représentation[1]	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[2]	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	5/15	27/64	22/27	11/15	–	1/7
Pourcentage	33 %	42 %	81 %	73 %	–	14 %

(1) Correspondant à des emplois réguliers.
(2) Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

4. RÉSULTATS COMPARATIFS

Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années.

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
2007-2008	–	10 %	100 %	–
2008-2009	14 %	13 %	67 %	–
2009-2010	–	15 %	–	–

Le taux de représentativité	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Membres des communautés culturelles	3 %	2 %	5 %
Anglophones	5 %	5 %	5 %
Autochtones	–	–	–
Personnes handicapées	2 %	2 %	1 %

ANNÉE FINANCIÈRE 2009-2010

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans les autres sections du rapport annuel concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles financiers internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

L'Institut reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de l'Institut, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification de même que l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément concernant sa vérification.

La directrice générale,

Lucille Daoust

Le chef du Service des ressources financières
et de l'approvisionnement,

Julien Girard, CGA, MAP

Montréal, le 3 septembre 2010

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

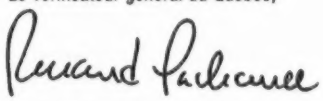
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec au 30 juin 2010 ainsi que les états des produits et charges, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Institut. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Institut au 30 juin 2010 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 3 septembre 2010

ÉTATS FINANCIERS

PRODUITS ET CHARGES de l'exercice terminé le 30 juin 2010

	2010	2009
PRODUITS		
Subvention du gouvernement du Québec (note 4)	27 711 770 $	25 694 969 $
Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure	1 266 371	601 252
Enseignement régulier	714 883	616 684
Restauration	2 136 526	2 198 712
Hébergement	1 031 614	1 242 888
Intérêts sur placements	196 973	274 745
Services professionnels	562 636	273 358
Autres produits	1 118 128	765 857
	34 738 901	**31 668 465**
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	17 017 840	16 530 137
Fournitures pédagogiques et administratives	2 716 204	2 467 386
Entretien, réparations et services publics	1 561 430	1 548 079
Services auxiliaires	1 983 880	1 811 254
Taxes foncières et autres	1 429 993	1 407 889
Formateurs, conférenciers et soutien étudiant	686 895	516 633
Communications et déplacements	574 856	457 257
Autres frais administratifs	846 526	604 655
Intérêts sur la dette à long terme	1 950 156	2 001 065
Autres frais financiers	82 937	69 906
Perte à la radiation d'immobilisations	8 602	6 563
Amortissement des immobilisations	3 914 436	3 920 764
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	10 464	13 850
	32 784 219	**31 355 438**
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**1 954 682 $**	**313 027 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS de l'exercice terminé le 30 juin 2010

	INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS	AFFECTÉ	NON AFFECTÉ	2010	2009
Solde au début	1 204 847 $	105 320 $	736 129 $	2 046 296 $	1 683 304 $
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(312 313)	–	2 266 995	1 954 682	313 027
Investissement en immobilisations	158 810	–	(158 810)	–	–
Affectations d'origine interne (note 5)	–	2 113 680	(2 113 680)	–	–
Virement du gain matérialisé sur les actifs disponibles à la vente à l'état des produits et charges	–	–	(7 497)	(7 497)	–
Variation des (pertes) gains non matérialisés sur les actifs disponibles à la vente	–	–	(12 787)	(12 787)	49 965
Solde à la fin	1 051 344 $	2 219 000 $	710 350 $	3 980 694 $	2 046 296 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN au 30 juin 2010

	2010	2009
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 12)	1 887 492 $	2 650 758 $
Placements disponibles à la vente (note 6)	4 023 534	342 041
Créances (note 7)	1 648 163	522 234
Stocks	257 641	238 423
Frais payés d'avance	913 689	889 532
Subvention à recevoir du gouvernement du Québec	2 481 159	2 431 682
	11 211 678	**7 074 670**
Subvention à recevoir du gouvernement du Québec	42 576 002	38 080 292
Placements disponibles à la vente (note 6)	2 572 477	3 281 061
Immobilisations (note 8)	35 517 424	33 181 355
	91 877 581 $	**81 617 378 $**
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus (note 10)	10 940 106 $	5 612 488 $
Subventions perçues d'avance	1 775 079	562 807
Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice (note 11)	1 065 221	1 011 829
	13 780 406	**7 187 124**
Subventions reportées relatives aux immobilisations (note 9)	33 404 870	30 942 008
Provision pour congés de maladie (note 10)	3 812 286	3 477 404
Dette à long terme (note 11)	35 213 098	36 278 319
	86 210 660	**77 884 855**
ACTIFS NETS		
Apports du gouvernement du Québec	1 686 227	1 686 227
Actifs nets investis en immobilisations	1 051 344	1 204 847
Actifs nets grevés d'affectations d'origine interne (note 5)	2 219 000	105 320
Actifs nets non affectés	710 350	736 129
	5 666 921	**3 732 523**
	91 877 581 $	**81 617 378 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,

Robert Gagnon, président

Johanne Blanchard, CA, vice-présidente

FLUX DE TRÉSORERIE de l'exercice terminé le 30 juin 2010

	2010	2009
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	1 954 682 $	313 027 $
Ajustements pour :		
Perte à la radiation d'immobilisations	8 602	6 563
Amortissement des immobilisations	3 914 436	3 920 764
Amortissement des subventions reportées relatives aux immobilisations	(3 602 673)	(3 514 530)
Perte (gain) matérialisé sur actifs financiers disponibles à la vente	74 903	(16 676)
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	10 464	13 850
	2 360 414	**722 998**
Variation des éléments hors caisse liés aux activités d'exploitation	7 225 816	(5 615 174)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**9 586 230**	**(4 892 176)**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(6 259 107)	(1 971 503)
Acquisition de placements disponibles à la vente	(11 052 596)	(3 140 440)
Disposition de placements disponibles à la vente	7 984 500	3 469 000
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(9 327 203)**	**(1 642 943)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(1 011 829)	(961 114)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**(1 011 829)**	**(961 114)**
VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(752 802)	(7 496 233)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	2 650 758	10 160 841
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	(10 464)	(13 850)
	2 640 294	**10 146 991**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 12)	**1 887 492 $**	**2 650 758 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES 30 juin 2010

1. CONSTITUTION ET OBJETS

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, corporation constituée par une loi spéciale (L.R.Q., chapitre I-13.02), a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, ainsi que de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines.

Les sommes reçues par l'Institut doivent être affectées au paiement de ses obligations et, à la demande du gouvernement, le solde doit être versé au Fonds consolidé du revenu.

En vertu de sa loi constitutive, l'Institut est un mandataire de l'État et n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers de l'Institut, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimation sont la provision pour congés de maladie et la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Stocks

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Les coûts sont établis selon la méthode de l'épuisement successif.

Immobilisations

Les immobilisations, comprenant les projets en cours, sont comptabilisées au coût et sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux annuels suivants :

Immobilisations corporelles	
Bâtiment	4 %
Aménagements de nature permanente	10 %
Équipement de cuisine et matériel technique	10 %
Équipement informatique	20 %
Matériel roulant	25 %
Immobilisations incorporelles	
Logiciels	20 %

Constatation des produits

Subventions

Les subventions à recevoir relatives aux immobilisations sont constatées à titre de produits dans l'exercice au cours duquel l'Institut a obtenu le financement donnant droit à ces subventions ou au cours duquel les travaux ont été réalisés.

Les subventions relatives aux acquisitions d'immobilisations amortissables sont constatées à titre de produits selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles elles réfèrent.

Les subventions relatives au fonctionnement sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou qu'elles sont à recevoir.

Prestations de services et ventes

Les produits provenant de la prestation de services et des ventes sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- La livraison a eu lieu et les services ont été rendus;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Avantages sociaux

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises gouvernementaux à prestations déterminées, étant donné que l'Institut ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'entité consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse ainsi que les placements dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours à partir de la date d'acquisition et facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation

L'Institut a choisi de comptabiliser les placements à leur juste valeur et de les désigner comme étant des actifs disponibles à la vente. Les actifs et passifs financiers sont initialement comptabilisés à leur juste valeur, puis évalués selon leur catégorie :

Actifs/passifs	*Catégories*	*Évaluation subséquente*
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Actifs financiers détenus à des fins de transactions	Juste valeur
Placements	Actifs financiers disponibles à la vente	Juste valeur
Créances	Prêts et créances	Coût*
Charges à payer et frais courus	Autres passifs financiers	Coût*
Dette à long terme	Autres passifs financiers	Coût*

*Le coût est déterminé en utilisant la méthode du coût moyen après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif le cas échéant.

L'Institut classe les instruments financiers comptabilisés à la juste valeur selon une hiérarchie à trois niveaux fondée sur le type de données utilisées pour réaliser ces évaluations :

- Niveau 1 : cours (non ajusté) sur les marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : données autres que les cours visés au niveau 1, qui sont observables pour l'actif ou le passif, directement (c.-à-d. les prix) ou indirectement (c.-à-d. les dérivés des prix);
- Niveau 3 : données pour l'actif ou le passif qui ne sont pas basées sur les données du marché (données non observables).

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

3. NOUVELLES NORMES COMPTABLES

Le 1er juillet 2009, l'Institut a adopté les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés quant au chapitre 3064 - « Écarts d'acquisition et actifs incorporels » en remplacement des chapitres 3062 - « Écarts d'acquisition et actifs incorporels » et 3450 - « Frais de recherche et de développement » qui s'appliquent aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1er octobre 2008. Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels développés à l'interne.

Le 1er juillet 2009, l'Institut a adopté les modifications apportées au chapitre 3862 - «Instruments financiers – informations à fournir» du Manuel de l'ICCA. Les modifications ont pour but d'améliorer la communication des informations relatives aux évaluations à la juste valeur afférentes aux instruments financiers. Les informations exigées sont fournies à la note 2 Convention comptables - instruments financiers et à la note 13 Instruments financiers.

L'adoption de ces nouvelles normes comptables n'a pas eu d'impact significatif sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

4. SUBVENTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2010	2009
Fonctionnement	22 158 253 $	20 140 611 $
Intérêts sur la dette à long terme	1 950 156	2 001 065
Amortissement des subventions reportées relatives aux immobilisations	3 589 477	3 509 530
Radiation d'immobilisations et autres	13 884	43 763
	27 711 770 $	**25 694 969 $**

5. ACTIFS NETS GREVÉS D'AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Ces sommes sont affectées au maintien de l'actif, à l'acquisition future d'immobilisations et à la réalisation des projets spéciaux.

6. PLACEMENTS DISPONIBLES À LA VENTE

	2010	2009
Obligations du gouvernement du Québec, de municipalités et d'organismes des réseaux de la santé et des services sociaux à des taux fixes variant de 1,25 % à 5,95 %, échéant de juillet 2010 à décembre 2019	6 071 823 $	3 623 102 $
Obligations du gouvernement du Québec et d'organismes des réseaux de la santé et des services sociaux à coupons détachés à des taux fixes variant de 0,65 % à 4,30 %, échéant d'août 2010 à octobre 2010	524 188	–
	6 596 011	**3 623 102**
Portion échéant au cours du prochain exercice	(4 023 534)	(342 041)
	2 572 477 $	**3 281 061 $**

7. CRÉANCES

	2010	2009
Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure	31 837 $	207 679 $
Restauration et hébergement	115 324	163 864
Taxes	121 543	34 101
Autres créances	1 292 080	56 558
	1 560 784	**462 202**
Courus		
Intérêts sur placements	86 489	54 133
Taxes	890	5 899
	1 648 163 $	**522 234 $**

8. IMMOBILISATIONS

			2010	2009
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	NET	NET
Immobilisations corporelles				
Terrain	795 900 $	– $	795 900 $	795 900 $
Bâtiment	29 270 040	12 311 009	16 959 031	18 129 833
Aménagement de nature permanente*	26 743 864	13 202 426	13 541 438	9 451 382
Équipement de cuisine et matériel technique*	9 421 161	5 923 429	3 497 732	3 969 452
Équipement informatique	1 221 259	1 093 393	127 866	194 999
Matériel roulant	25 972	25 972	–	6 493
Œuvres d'art	265 310	–	265 310	238 600
	67 743 506	**32 556 229**	**35 187 277**	**32 786 659**
Immobilisations incorporelles				
Logiciels	870 056	539 909	330 147	394 696
	68 613 562 $	**33 096 138 $**	**35 517 424 $**	**33 181 355 $**

*Ces immobilisations comprennent des projets en cours non amortis de 5 599 670 $.

9. SUBVENTIONS REPORTÉES RELATIVES AUX IMMOBILISATIONS

	2010	2009
Gouvernement du Québec		
Solde au début	30 939 508 $	32 969 422 $
Subvention du gouvernement du Québec	5 548 976	1 479 616
Amortissement de l'exercice	(3 589 477)	(3 509 530)
Solde à la fin	**32 899 007**	**30 939 508**
Autres		
Solde au début	2 500	7 500
Autres contributions	516 559	–
Amortissement de l'exercice	(13 196)	(5 000)
Solde à la fin	**505 863**	**2 500**
	33 404 870 $	**30 942 008 $**

10. AVANTAGES SOCIAUX

Régimes de retraite

Les membres du personnel de l'Institut participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Le taux de cotisation de l'Institut au RREGOP est de 8,19 % de la masse salariale et celui du RRPE et du RRAS est de 10,54 %.

Les cotisations de l'Institut imputées aux résultats de l'exercice, selon la comptabilité des régimes à cotisations déterminées, s'élèvent à 797 071 $ (2009 : 775 594 $). Ce montant constitue les obligations de l'Institut envers ces régimes.

	2010	2009
Provision pour vacances*		
Solde au début	1 650 432 $	1 474 398 $
Charges de l'exercice	1 624 362	1 570 949
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 649 853)	(1 394 915)
Solde à la fin	**1 624 941 $**	**1 650 432 $**
Provision pour congés de maladie		
Solde au début	3 477 404 $	3 237 996 $
Charges de l'exercice	854 775	727 317
Prestations versées au cours de l'exercice	(519 893)	(487 909)
Solde à la fin	**3 812 286 $**	**3 477 404 $**

*Incluse au poste Charges à payer et frais courus

Description

Les employés de l'Institut accumulent les journées de maladies conformément aux conventions collectives en vigueur et ont le choix de les utiliser comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. L'Institut estime qu'elle disposera des fonds nécessaires lui permettant de verser les prestations lorsqu'elles deviendront exigibles.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment, des estimations et des hypothèses économiques à long terme au 30 juin 2010 :

Taux d'indexation	3,00 % à 3,25 %
Taux d'actualisation	3,20 % et 3,80 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	7 ans et 11 ans

11. DETTE À LONG TERME

	2010	2009
Emprunt du Fonds de financement du gouvernement du Québec, échéant le 3 juin 2030, portant intérêt au taux fixe de 5,258 %, et remboursable par versements semestriels de 1 370 175 $ incluant capital et intérêts	33 392 705 $	34 318 837 $
Emprunt du Fonds de financement du gouvernement du Québec, échéant le 3 juin 2030, portant intérêt au taux fixe de 4,679 %, et remboursable par versements semestriels de 112 762 $ incluant capital et intérêts	2 885 614	2 971 311
	36 278 319	**37 290 148**
Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice	(1 065 221)	(1 011 829)
	35 213 098 $	**36 278 319 $**

Les versements en capital exigibles au cours des cinq prochains exercices, sont les suivants :

2011	1 065 221 $
2012	1 121 434 $
2013	1 180 617 $
2014	1 242 925 $
2015	1 308 525 $

12. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2010	2009
Encaisse	536 268 $	1 146 269 $
Placements à des taux fixes variant de 3,25 % à 6,40 %, dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours à partir de la date d'acquisition	1 351 224	1 504 489
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**1 887 492 $**	**2 650 758 $**

Les intérêts versés par l'Institut au cours de l'exercice s'élèvent à 1 954 044 $ (2009 : 2 004 758 $)

13. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

		2010		2009	
	NIVEAU	VALEUR COMPTABLE	JUSTE VALEUR	VALEUR COMPTABLE	JUSTE VALEUR
Actifs détenus à des fins de transaction[1]	1	1 887 492 $	1 887 492 $	2 650 758 $	2 650 758 $
Actifs disponibles à la vente[2]	1	6 596 011	6 596 011	3 623 102	3 623 102
Prêts et créances[1]	S/O	1 648 163	1 648 163	522 234	522 234
Autres passifs financiers					
Charges à payer et frais courus[1]	S/O	10 940 106	10 940 106	5 612 488	5 612 488
Dette à long terme[3]	S/O	36 278 319	39 934 388	37 290 148	39 556 638

(1) La valeur comptable nette des instruments financiers à court terme se rapproche de leur juste valeur étant donné leur échéance à court terme.
(2) La juste valeur des placements est obtenue d'une maison de courtage certifiée.
(3) La juste valeur de la dette à long terme a été établie en utilisant le cours du marché au 30 juin 2010 pour actualiser les flux monétaires.

Une variation de 1 % des taux d'intérêts au 30 juin 2010 aurait eu pour effet d'augmenter ou de diminuer la juste valeur des actifs financiers disponibles à la vente et les actifs nets de 86 993 $ au 30 juin 2010 (2009 : 110 737 $).

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit de l'Institut correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs ne se concentre pas dans un seul secteur d'activité. L'Institut procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés irrécouvrables.

L'analyse des créances se détaille comme suit :

	2010			2009		
	VALEUR BRUTE	PERTE DE VALEUR	VALEUR NETTE	VALEUR BRUTE	PERTE DE VALEUR	VALEUR NETTE
Créances						
Courantes	1 522 592 $	– $	1 522 592 $	363 882 $	– $	363 882 $
En souffrance depuis :						
31 à 90 jours	31 366	–	31 366	67 267	–	67 267
91 à 365 jours	1 558	70	1 488	25 938	205	25 733
plus de 365 jours	5 917	579	5 338	5 694	374	5 320
	1 561 433 $	**649 $**	**1 560 784 $**	**462 781 $**	**579 $**	**462 202 $**

Risque de liquidité

L'Institut considère qu'il détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et également de sources de financement afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme.

14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés divulguées dans les états financiers et comptabilisées à leur valeur d'échange, l'Institut est apparenté à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'Institut n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés, autre que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement dans les états financiers.

15. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2009 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2010.

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par
le Secrétariat général et par la Direction des communications
et des relations publiques et internationales de l'Institut
de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

Conception graphique de la couverture : Monique Bigeon, ITHQ
Photographies : Pierre Duschesne, ITHQ
Photos de Mme Benoit : Gilles Lemire, magazine Abigaël
Réalisation graphique : Entrecote + Entrecote
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2010
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 978-2-550-60024-6

Note : Dans ce rapport, l'emploi du masculin doit
être entendu comme une forme neutre d'expression
et n'a d'autre but que celui d'alléger le texte.

Institut de tourisme et d'hôtellerie Québec

3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec)
H2X 3P1
Téléphone : 514 282-5108
Sans frais, au Québec seulement : 1 800 361-5111
Télécopieur : 514 873-4529
Courriel : webmestre@ithq.qc.ca
www.ithq.qc.ca